

Klasslärares och vårdnadshavares digitala kommunikation i Wilma

En kvalitativ intervjustudie av klasslärares och vårdnadshavares
upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystem

Lina Björklund & Matilda Rahja

Avhandling för magisterexamen

Fakulteten för pedagogik och välfärdsstudier

Åbo Akademi Vasa, 2020

Abstrakt

Författare Björklund Lina, Rahja Matilda	Årtal 2020
Arbetets titel Klasslärares och vårdnadshavares digitala kommunikation i Wilma. En kvalitativ intervjustudie av klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystem	
Oppublicerad avhandling i pedagogik för pedagogie magisterexamen Vasa: Åbo Akademi: Fakulteten för pedagogik och välfärdsstudier	Sidoantal 78 (89)
<p>Referat</p> <p>Då kommunikationen mellan hem och skola sker digitalt upplever klasslärare och vårdnadshavare att kommunikationen är snabb och smidig (Borsh m.fl., 2017). Wilma är det skoldatasystem som används mest i Svenskfinland då det kommer till kommunikationen mellan hem och skola. Syftet med denna avhandling är att undersöka vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i Wilma. Utgående från avhandlingens syfte har följande forskningsfrågor utformats:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vilka upplevelser har klasslärare av att kommunicera med vårdnadshavare i Wilma?2. Hur upplever klasslärare användargränssnittet i Wilma?3. Vilka upplevelser har vårdnadshavare av att kommunicera med klasslärare i Wilma?4. Vilka utvecklingsmöjligheter ser vårdnadshavare gällande kommunikationen i Wilma? <p>Detta är frågan om en kvalitativ studie med hermeneutiska drag. För att ta reda på ovanstående forskningsfrågor används intervju som datainsamlingsmetod. Undersökningens respondenter består av verksamma klasslärare som undervisar inom årskurserna F–6 i svenskspråkiga skolor i Svenskfinland. Respondenterna består även av vårdnadshavare vars barn är i årskurserna F–6 i svenskspråkiga skolor i Svenskfinland. Undersökningens totala antal respondenter är åtta, fyra klasslärare och fyra vårdnadshavare har intervjuats.</p> <p>Resultaten visar att både klasslärare och vårdnadshavare förhåller sig positiva till att kommunicera i Wilma. Klasslärarna upplever att Wilma är en ändamålsenlig kommunikationskanal i den vardagliga kommunikationen mellan hem och skola. Klasslärarna och vårdnadshavarna upplever att stora fördelar med att kommunicera digitalt är att kommunikationen då är snabb och smidig. I resultatet framkommer även att klasslärarna och vårdnadshavarna upplever det som positivt att de kan reglera sin närbarhet i den digitala kommunikationen och att de själva kan välja när de läser, skriver och svarar på meddelanden i Wilma.</p> <p>Klasslärarna upplever att de kan använda Wilma på ett ändamålsenligt sätt med de funktioner som användargränssnittet i Wilma erbjuder. Klasslärarna ser en viss utvecklingsmöjlighet i sin egen användning av Wilma eftersom det finns funktioner</p>	

de ännu inte använder sig av. Klasslärarna erfar ändå att det kan finnas eventuella utmaningar med att kommunicera i Wilma. Misstolkningar och missuppfattningar har en tendens att uppkomma då den icke verbala kommunikationen faller bort.

Även vårdnadshavarna erfar att det som kommuniceras om i Wilma kan vara svårtolkat, exempelvis lektionsanteckningar, eftersom det inte finns möjlighet till förklaringar och följdfrågor på samma sätt som när kommunikation förs ansikte mot ansikte. Både klasslärarna och vårdnadshavarna erfar att känsliga elevärenden inte ska kommuniceras om i Wilma utan istället ska sköts på alternativa sätt.

Vårdnadshavarna är överlag nöjda med kommunikationen som förs i Wilma och har därför svårt att se utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen.

Sammanfattningsvis kan sägas att Wilma är ett fungerande skoldatasystem för att upprätthålla den vardagliga kommunikationen mellan klasslärare och vårdnadshavare. Eftersom kommunikationen förs digitalt i Wilma kan en del utmaningar uppstå. För att förebygga dessa utmaningar behövs en mångsidig kommunikation mellan hem och skola där ärenden tas upp på ett lämpligt sätt.

Sökord / indexord

digital kommunikation, skoldatasystem, vårdnadshavare, klasslärare

digitaalinen viestintä, koulun tietokonejärjestelmät, huoltajat, luokanopettaja

digital communication, school administration software, guardians, class teacher

Innehåll

Abstrakt

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund och val av ämne	1
1.2 Centrala begrepp	3
1.3 Avhandlingens disposition	5
2. Den digitala skolan.....	7
2.1 Skolans digitalisering	7
2.2 Digital skolverksamhet.....	8
2.3 Sammanfattning	10
3. Kommunikation mellan hem och skola	11
3.1 En god kommunikation mellan hem och skola	11
3.2 Digital kommunikation mellan hem och skola	14
3.3 Utmaningar i den digitala kommunikationen mellan hem och skola.....	18
3.4 Sammanfattning	21
4. Wilma.....	22
4.1 Skoldatasystemet Wilma.....	22
4.2 Användargränssnittet i Wilma.....	23
4.3 Olika kommunikationssätt i Wilma	25
4.4 Föräldrabarometern	28
4.5 Sammanfattning	30
5. Metod och genomförande	31
5.1 Precisering av syfte och forskningsfrågor.....	31
5.2 Forskningsansats	32
5.3 Intervju som datainsamlingsmetod	33
5.4 Respondenter.....	35
5.5 Undersökningens genomförande och analys av data	37

5.6 Tillförlitlighet, trovärdighet och etik.....	38
6. Resultatredovisning.....	40
6.1 Klasslärares användning av Wilma.....	40
6.2 Klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma.....	41
6.3 Klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma.....	50
6.4 Vårdnadshavares upplevelser av den digitala kommunikationen i Wilma	53
6.5 Vårdnadshavares syn på utvecklingsmöjligheter i kommunikationen i Wilma...	58
7. Sammanfattande diskussion	60
7.1 Resultatdiskussion.....	60
7.2 Metoddiskussion	70
7.3 Implikationer och förslag på fortsatt forskning.....	73
Litteraturförteckning	75

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev till klasslärare

Bilaga 2: Informationsbrev till vårdnadshavare

Bilaga 3: Intervjufrågor (klasslärare)

Bilaga 4: Intervjufrågor (vårdnadshavare)

Figurer

Figur 1: Lärares möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma. 24

Figur 2: Vårdnadshavares möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma25

1. Inledning

I detta inledande kapitel presenteras bakgrunden till valet av forskningsämne. I kapitlet presenteras även studiens syfte och forskningsfrågor. Slutligen förklaras centrala begrepp och en redogörelse för studiens disposition presenteras.

1.1 Bakgrund och val av ämne

Vårdnadshavares och lärares gemensamma engagemang inverkar positivt på barnets skolgång. Allt som barnet erfar och upplever, i både skolan och hemmet, påverkar barnet och hens lärande. Av den orsaken är det viktigt att vårdnadshavare och lärare skapar ett gott samarbete för att tillsammans kunna stödja barnet i dess lärande och utveckling. (Rönnqvist, 2008, s. 4.) Det finns flera goda skäl till att jobba för ett gott samarbete mellan hem och skola. Ett gott samarbete ska skapas för är att båda parterna tillsammans ska kunna stödja eleven i dess skolgång. (Epstein, 2009.) Vårdnadshavaren är barnets främsta fostrare och har en viktig uppgift i att stödja sitt barn. För att vårdnadshavaren ska kunna stödja sitt barn på bästa sätt är det viktigt att de får tillräckligt med information från skolan gällande barnets lärande och utveckling. (Eftring, 2016.)

Samhällets snabba digitalisering syns även i skolan. Inom utbildningen används den digitala tekniken bland annat i undervisningen, i det administrativa arbetet och i kommunikationen mellan hem och skola. (Korhonen, 2017, s. 15.) Digital kommunikation används för att försöka förbättra kommunikationen mellan hem och skola och göra den smidigare. Även i den finländska läroplanen (Utbildningsstyrelsen, 2014) uppmuntras användningen av informations- och kommunikationsteknik vid kommunikationen mellan hem och skola. Wilma är namnet på ett skoldatasystem som används inom den finländska utbildningen. Visma InCommunity Ab är en IT-koncern som ligger bakom den webbaserade tjänsten Wilma. Wilma är i användning inom flera olika skolstadier och används för att kommunicera digitalt mellan hem och skola. (Visma, 2019a.)

I Finland utför förbundet Hem och skola och Suomen Vanhempainliitto årligen en enkätundersökning, *Föräldrabarometern*, som riktar sig till vårdnadshavare. Föräldrabarometern undersöker vårdnadshavarnas syn på deras barns skolgång och samarbetet mellan hem och skola. I undersökningens resultat från år 2018 framkommer det att de mest använda kanalerna, för att kommunicera digitalt mellan hem och skola, är Wilma eller motsvarande. (Mertaniemi, 2018.) Utgående från resultatet i Föräldrabarometern 2018 kan vi se att Wilma används flitigt bland grundskolorna i Svenskfinland. Furman (2013) nämner i sin handbok *Kommunicera klokt med Wilma - Lärarens guide i elektronisk kommunikation mellan hem och skola* att det kan uppstå problem i den digitala kommunikationen och att det finns en del risker med att kommunicera digitalt. I den digitala kommunikationen saknas den icke-verbala kommunikationen som består av exempelvis gester, miner och röstläge. Detta kan leda till att elektroniska meddelanden kan misstolkas vilket i sin tur kan leda till problem i kommunikationen mellan hem och skola. Furman poängterar att det därför är viktigt att användaren som kommunicerar i Wilma fäster uppmärksamhet i den digitala kommunikationen. (Furman, 2013.)

Ur ett internationellt perspektiv har det redan tidigare utförts studier som studerar den digitala kommunikationen mellan hem och skola. Däremot har det ännu inte inom Norden utförts tillräckligt med studier som studerar den digitala kommunikationen mellan hem och skola. Av de redan utförda studierna är det dessutom få som utförts i Finland. Enligt vår uppfattning finns det inte tillräckligt med studier som studerar den digitala kommunikationen som förs mellan klasslärare och vårdnadshavare och som dessutom fokuserar på stadiet F–6. Förutom behovet av mera forskning har vi även ett personligt intresse i att skapa djupare förståelse för den digitala kommunikationen som förs mellan hem och skola. Som blivande klasslärare kommer vi i vårt framtida dagliga arbete kommunicera med elevernas vårdnadshavare. Vi kommer antagligen att kommunicera både verbalt och digitalt med vårdnadshavarna.

Eftersom Wilma används flitigt för att kommunicera mellan hem och skola gör att vi upplever det som viktigt att fästa mera uppmärksamhet i den digitala kommunikationen som förs i skoldatasystemet. Att det dessutom lätt kan uppstå missförstånd och utmaningar i den digitala kommunikationen anser vi är en ytterligare orsak till att fästa mera uppmärksamhet i hur den digitala kommunikationen upplevs

av både klasslärare och vårdnadshavare. Med denna avhandling vill vi öka vår egen och andra pedagogers förståelse för vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet Wilma. Avhandlingens syfte är att undersöka vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i Wilma.

I Svenskfinland är Wilma det skoldatasystem som används mest vid kommunikationen mellan hem och skola. Detta är en kvalitativ intervjustudie med syftet att undersöka vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i Wilma. För att ta reda på studiens syfte används följande forskningsfrågor:

1. Vilka upplevelser har klasslärare av att kommunicera med vårdnadshavare i Wilma?
2. Hur upplever klasslärare användargränssnittet i Wilma?
3. Vilka upplevelser har vårdnadshavare av att kommunicera med klasslärare i Wilma?
4. Vilka utvecklingsmöjligheter ser vårdnadshavare gällande kommunikationen i Wilma?

1.2 Centrala begrepp

I denna avhandling används en del begrepp som kan vara svåra att förstå. Av den orsaken är det viktigt att avhandlingen innehåller ett tydligt språk och att återkommande begrepp förklaras och definieras.

Ett centralt begrepp i denna avhandling är *digitalisering*. Digitalisering kan innebära att material av olika slag omformas för att istället bearbetas i dator (Nationalencyklopedin, u.å). Digitalisering av samhället innebär att samhället utvecklas till att vara mera digitalt. I och med en digitalisering av samhället kan olika uppgifter i samhället i fortsättningen skötas digitalt. Samhällets digitalisering avspeglar sig även ofta i skolans utveckling. En digitalisering av skolan kan innebära att skolans undervisning eller administrativa arbete blir mera digitalt. (Hylén, 2010; Korhonen, 2017.)

Ett annat viktigt begrepp i avhandlingen är *digital teknik*. I avhandlingen används samlingsnamnet digital teknik för att beskriva olika föremål som används i samhället, exempelvis i skolan, som har digitala funktioner. I avhandlingen används digital teknik som samlingsnamn för exempelvis datorer, surfplattor och mobiltelefoner. Även begreppet *digital skolverksamhet* är relevant. Samhällets digitala utveckling har även fått sitt fotfäste i skolans verksamhet. En stor del av skolans verksamhet sköts med hjälp av digital teknik, exempelvis undervisningen och kommunikationen mellan hem och skola (Hylén, 2010; Kuusimäki m.fl., 2019).

Eftersom studien riktar sig in på att undersöka den digitala kommunikationen mellan hem och skola är det relevant att definiera begreppen *envägskommunikation* och *tvåvägskommunikation*. Med envägskommunikation avses att passivt ta emot olika budskap utan att ha möjligheten att ge någon direkt återkoppling. Envägskommunikation kan exempelvis vara att lyssna på radio eller att titta på tv. Till skillnad från envägskommunikationen är tvåvägskommunikationen en interaktiv kommunikation. Tvåvägskommunikationen är exempelvis att människor deltar i en gemensam diskussion och att mottagaren har möjligheten att ställa frågor till avsändaren. Tvåvägskommunikation kan även innebära att chatta på nätet. (Dahlkwist, 2012.)

Ett annat centralt begrepp som förekommer i avhandlingen är *asynkron*. En fördröjd elektronisk tvåvägskommunikation på nätet brukar kallas för asynkron. I en asynkron kommunikation finns det tid för att reflektera och att inlägg och svar kommer först efter en tid. Till skillnad från i en asynkron kommunikation innebär *synkron* att inlägg och svar avlöser varandra omgående. (Dahlkwist, 2012.)

Avhandlingens syfte är att ta reda på klasslärares och vårdnadshavares upplevelser i att kommunicera digitalt i Wilma. I avhandlingen har det därför valts att frekvent använda ordet *uppleva* (*upplever*). Ordet uppleva används särskilt ofta i avhandlingens resultatredovisning för att beskriva vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har i att kommunicera digitalt.

1.3 Avhandlingens disposition

Avhandlingen består av sju kapitel. I kapitel 1, *Inledning*, presenteras studiens bakgrund och avhandlingens ämne presenteras och motiveras. Även vårt eget intresse för ämnet beskrivs under denna rubrik. Studiens syfte och forskningsfrågor definieras. Slutligen presenteras centrala begrepp och avhandlingens disposition.

I kapitel 2–4 presenteras studiens teoretiska bakgrund. I kapitel 2, *Den digitala skolan*, ges bakgrundskunskaper gällande skolornas digitalisering och digital skolverksamhet. Kapitlet avslutas med en sammanfattning. I avhandlingens tredje kapitel, *Kommunikation mellan hem och skola*, beskrivs kommunikationen mellan hem och skola. I kapitlet presenteras även information om digital kommunikation mellan hem och skola och även vilka utmaningar som kan finnas i digital kommunikation som förs mellan hem och skola. Kapitlet avslutas med en sammanfattning. I kapitel 4, *Wilma*, presenteras skoldatassystemet Wilma som används i flera finländska skolor. I kapitlet presenteras bakgrundskunskaper gällande skoldatasystemet Wilma, exempelvis användargränssnittet i Wilma och olika kommunikationssätt som finns i Wilma. I kapitlet presenteras också tidigare forskningar som studerar den digitala kommunikationen mellan hem och skola. Kapitlet avslutas med en sammanfattning.

I kapitel 5, *Metod och genomförande*, presenteras valet av studiens forskningsansats och datainsamlingsmetod. Faktorer som påverkar valet av respondenter och tillvägagångssättet för att få tag på respondenter presenteras också här. I kapitlet beskrivs även undersökningens genomförande och analys av data. Slutligen presenteras viktiga aspekter som ska tas i beaktande vid utförandet av en tillförlitlig studie.

I kapitel 6, *Resultatredovisning*, sammanställs och redogörs undersökningens resultat. Kapitlet är indelat utgående från avhandlingens forskningsfrågor och resultatet presentera även utgående från forskningsfrågorna. I 6.2, presenteras klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma och i 6.3 presenteras klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma. I 6.4 presenteras vårdnadshavares upplevelser av kommunikationen i Wilma och slutligen i 6.5 presenteras vårdnadshavares syn på utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma.

I kapitel 7, *Sammanfattande diskussion*, inleds med att studiens resultat diskuteras i förhållande till avhandlingens teoretiska bakgrund och tidigare forskning inom området. Avhandlingens metodval och genomförande diskuteras också. Vilka styrkor och svagheter som finns i metoden lyfts upp och slutligen ges även förslag på fortsatt forskning.

2. Den digitala skolan

I studien undersöks klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Eftersom Wilma är ett digitalt skoldatasystem gör att denna studie innefattar en digital aspekt. I detta kapitel presenteras studiens bakgrundskunskaper gällande skolans digitalisering och en digital skolverksamhet.

2.1 Skolans digitalisering

Den digitala tekniken utvecklas i snabb takt och den är allt mer tillgänglig i människors vardag. Förutom användningen av digital teknik i vardagen så utförs även många uppgifter i yrkeslivet med hjälp av någon form av digital teknik. (Korhonen, 2017, s. 18.) Den digitala tekniken har ofta framställts som något revolutionerande som inom utbildningssektorn kan bidra till en nystart. Den digitala tekniken har genom åren förändrat människans sätt att använda information och kunskap. I dagens läge är den digitala tekniken redan en integrerad del av utbildningen. (Selwyn, 2017.)

Digitalisering av ett samhälle innebär stora förändringar. I och med digitaliseringen av samhället förändras även skolans verksamhet. (Korhonen, 2017.) Den första stora vågen av digitalisering inom den finländska skolan pågick under 1990-talet. Under denna tid införskaffade de finländska skolorna nya datorer och lärarens uppgift var att delta i fortbildning för att stärka sina kunskaper gällande datoranvändningen. Det har konstaterats att 1990-talets digitalisering ändå inte lyckades fullt ut. Fastän skolans agenda var att den digitala tekniken skulle användas inom utbildningen tog det ändå inte länge innan datorerna lämnades orörda i klassrummen. (Mikkilä-Erdmann, 2017.) Det fanns antagligen flera orsaker till att den första digitaliseringen inte lyckades. Mikkilä-Erdmann (2017, s. 17) poängterar att denna historia borde tas i åtanke inför den andra vågen av digitalisering i skolorna, vilket den finländska grundskolan och gymnasieskolorna för tillfället genomgår. Även Selwyn (2017) är inne på samma spår och konstaterar att det fortfarande behövs mera forskning gällande den digitala tekniken och dess potential att påverka utbildningssektorn och förändra den.

Enligt en svensk studie (Stockholm stad, 2016) identifieras faktorer som bidrar till en digital utveckling i grundskolor. Dessa är: *vision, riktning och prioritering från rektor, dela-kultur och strukturerad kunskapsdelning* och *plan för utveckling och uppföljning*. För att en nå en stark digital utvecklingen är rektorns stöd viktigt och rektorns pedagogiska ledarskap kan vara avgörande ifall den digitala utvecklingen prioriteras eller inte på skolan. (Stockholm stad, 2016.)

I de skolor som haft en stark digital utveckling har det även funnits en tydlig dela-kultur där personalen har delat tips och råd för hur digitala hjälpmedel kan förbättra undervisningen. Detta kunskapsutbyte sker ofta informellt men för att en skola ska utvecklas till en digitalt mogen skola borde det finnas ett mer strukturerat kunskapsutbyte. Med ett mera strukturerat kunskapsutbyte ökar lärarnas medvetenhet om vilken digital kompetens det finns bland skolans personal. *Plan för utveckling och uppföljning* innebär att skolan har en tydlig plan för hur den digitala utvecklingen ska ske. Planen följs upp kontinuerligt av rektorn, arbetslaget eller av en IT-grupp. En budget och en plan för större investeringar är också väsentligt för att nå en stark digital utveckling. Sammanfattningsvis kan det nämnas att dessa utvecklingsfaktorer inte endast är isolerade till skolans digitala utveckling utan att de är en del av den generella skolutvecklingen. (Stockholm stad, 2016.)

2.2 Digital skolverksamhet

Den snabba digitala utvecklingen är synlig i dagens skolor. Den digitala tekniken har fått en större plats i skolans administrativa arbete, i skolans undervisning och i kommunikationen mellan hem och skola. Ett brett utbud av digital teknik finns att använda och det är viktigt med engagemang från lärarens sida. (Kuusimäki m.fl., 2019.) Det går med andra ord att säga att den digitala tekniken i viss mån har fått sitt fotfäste inom alla delar av skolans verksamhet. (Hylén, 2010, s. 5.)

Trots att digitaliseringen medför nya möjligheter för skolans verksamhet kan det inom ett lärarkollegium finnas en viss oro och en känsla av frustration då det kommer till digitaliseringen av skolans verksamhet (Erstad, 2010). Lärarna behöver tillräckligt med fortbildning och redskap för att på bästa sätt dra nytta av de möjligheter som

digitaliseringen för med sig. Vid digitaliseringen av skolan behövs det även ett starkt kollegialt samarbete för att lyckas. Enligt Erstad (2010) bör en skola uppfylla sex kriterier för att identifiera sig som en digital kompetent skola. Dessa sex kriterier beskriver han som: *optimal infrastruktur, strategiarbete och ledning, användning av läroplan som styrdokument, digitala inlärningsresurser, elever som ses som kunskapsproducenter, lärares digitala pedagogiska kompetens och flexibel inlärningsmiljö*. (Erstad, 2010, s. 175–176.) Med andra ord kan det konstateras att det finns flera viktiga aspekter att ta i beaktande för att skolans digitalisering ska lyckas.

Den digitala tekniken används flitigt i undervisningssituationer i klassrummet (Hylén, 2010). Sedan 2018 har Skolverket i Sverige följt med de svenska skolornas digitaliseringsprocess och vilka förändringar den digitala tekniken har fört med sig i skolans verksamhet. Resultateten från uppföljningen år 2018 visar att sedan 2015 har antalet datorer i grundskolan ökat. För tillfället finns det nästan en dator per elev. (Skolverket, 2019.) I den internationella diskussionen kring digitalisering av skolan har fokus i diskussionen förändrats genom åren. Tidigare diskuterades det om eller hur digital teknik ska användas inom skolans verksamhet. Den digitala tekniken har nu blivit en så självklar del av skolans verksamhet att diskussionerna nu har fokus på annat. För tillfället handlar diskussionerna om på vilket sätt digital teknik borde användas i lärandet. Dessutom diskuteras det nu mera vilka kunskaper som främjas hos eleverna då den digital teknik används i undervisningen. (Hylén, 2010, s. 5.)

Även den finländska läroplanen behandlar skolans utveckling och digitalisering. Enligt *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen* (hädanefter Glgu, 2014) är det skolans skyldighet att ta hänsyn till förändringar i omvärlden för att hålla sig aktuella och att bidra till en hållbar framtid. Samtidigt som skolan är en reflektion av samhället är också samhället en reflektion av skolan, eftersom skolan har en central roll i att uppfostra nästa generations samhällsmedborgare. I dagens samhälle ses digital kompetens som en del av allmänbildningen. Enligt Glgu ska den grundläggande utbildningen sätta grunden för elevernas allmänbildning, vilket därför också innefattar den digitala kompetensen. (Utbildningsstyrelsen, 2014, s. 9, 15.)

Digitaliseringen skapar många nya möjligheter men det finns även utmaningar i digitaliseringsprocessen. 2000-talets digitalisering har, förutom att visat på nya

möjligheter för lärandet, även visat hur den påverkat människorna på många andra sätt. Korhonen (2017, s. 13) nämner att förutom att digitaliseringen fört med sig nya förändringar i skolans verksamhet så har den också fört med sig utmaningar för både skolans verksamhet och för vårdnadshavarna. Korhonen (2017) poängterar att digitaliseringen har visat sig vara en av orsakerna till att lärare och vårdnadshavare upplever en ökad stress och trötthet i deras arbetsliv. Arbetslivets ökade krav och stress är en orsak till att både vårdnadshavare och lärare erfar att deras möjligheter att stötta eleverna i deras uppfostran och utveckling har minskat. (Korhonen, 2017, s. 55.)

I dagens skolvärld finns det dessutom utmaningar gällande elevernas skoltrivsel, mobbning och elevernas allmänna välmående. Då dessa problem diskuteras poängteras ofta betydelsen av ett gott samarbete mellan hem och skola. Det är viktigt att både vårdnadshavare och lärare engagerar sig för att skapa en god skolgång för eleverna. Ett gott samarbetet mellan vårdnadshavare och lärare lyfts ofta upp som en åtgärd för att arbeta emot problemen som berör elevernas välmående. (Korhonen, 2017, ref. Epstein m.fl., 2009.) Ett gott samarbete mellan hem och skola kräver en god och välfungerande kommunikation. I dag sker inte all kommunikation mellan lärare och vårdnadshavare genom en verbal kommunikation utan en stor del av kommunikationen mellan lärare och vårdnadshavare sker digitalt genom digitala kanaler. (Eftring m.fl., 2016.) I kapitel 3 presenteras bakgrundskunskaper gällande digital kommunikation mellan hem och skola mera ingående.

2.3 Sammanfattning

Sammanfattningsvis kan det konstateras att samhällets digitalisering har satt sina spår även i skolans verksamhet. Då skolan genomgår en digitalisering så behövs en tydlig och välutarbetad plan. Tidigare diskuterades det om eller hur den digitala tekniken skulle användas inom skolans undervisning. Numera är den digitala tekniken en självklar del av skolans vardag och diskussionerna som förs nu handlar istället mera om på vilket sätt den digitala tekniken kan användas vid elevernas lärande och vilka nya kunskaper det medför. Förutom att skolans undervisning har integrerat den digitala tekniken används den också vid administrativt arbete och vid kommunikationen mellan hem och skola.

3. Kommunikation mellan hem och skola

Syftet med avhandlingen är att studera klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet Wilma. Utgående från studiens syfte kommer det i detta kapitel ges en beskrivning av god kommunikation mellan hem och skola. Vidare presenteras tidigare forskning gällande digital kommunikation mellan hem och skola och vilka problematiska aspekter som är förknippade med digital kommunikation mellan hem och skola.

3.1 En god kommunikation mellan hem och skola

Kommunikation kan ske på många olika sätt och en stor del av kommunikationen är ofta annat än ord. Kommunikationen kan delas upp på följande sätt: 7 % ord, 23 % röst, 35 % ansiktsuttryck och 35 % kroppsspråk. Förutom att kommunikationen består av dessa aspekter så är även konsten att vara närvarande i ett samtal viktigt för att upprätthålla en god kommunikation. (Rönnqvist, 2008.) Fred nämner i *Handbok i föräldrasamtal* (2005) hur vi ständigt är i samverkan med varandra då kommunikationen sker ansikte mot ansikte. Kommunikationen som sker ansikte mot ansikte består av en kommunikation där den verbala och icke verbala kommunikationen ständigt tolkas av alla parter. Kommunikationen sker då omöjligen bara från en part till den andra utan det är att ständigt flöde av tolkningar och respons av alla inblandade parter. (Fred, 2005.) Det är ofta det skrivna eller uttalade orden vi tänker på då det kommer till kommunikation, det så kallade verbala budskapet. Det icke verbala budskapet spelar, som tidigare nämnt, en stor roll i hur budskapet uppfattas. Sammanfattningsvis kan sägas, att det inte går att undvika kommunikation i mellanmänniska relationer, eftersom kommunikation är all kontakt mellan människor. Detta innefattar både det verbala och den icke verbala kommunikationen. (Dahlkwist, 2012; Fred, 2005.)

Rönnqvist (2008) nämner att människor med ett arbete, som innefattar arbete tillsammans med andra människor, ska sträva efter att vara professionella i sitt bemötande av andra. Att ha ett professionellt bemötande handlar om att inte vara kylig

och distanserad i sitt bemötande samt att ha ett personligt engagemang. Detta professionella bemötande är viktigt i exempelvis läraryrket. Läraren ska bemöta elever och deras vårdnadshavare på ett personligt sätt. Detta handlar ändå inte om att ha ett privat engagemang. I läraryrket handlar den professionella hållningen om att sträva efter att gynna elevens inläring och skolans verksamhet. I det professionella samtalet finns det även en maktstruktur. I samtalet med elever och vårdnadshavare är det läraren som har den högre maktpositionen. Läraren har exempelvis möjligheten att kunna bedöma elevens prestationer. Hur läraren, avsiktligt eller oavsiktligt, hanterar sin makt har betydelse för hur samtalets resultat blir. Det är viktigt att läraren är medveten om sin möjlighet att kunna påverka samtalet med elever och vårdnadshavare. Samtalet med elever och vårdnadshavare handlar inte bara om teknik, utan även om förhållningssätt. (Rönnqvist, 2008, s. 7.)

Läraryrket innefattar möten med människor och är därför ett ständigt samarbete mellan olika parter. Läraren ska inte bara samarbeta med kollegor och elever utan en viktig del av lärarens arbete handlar också om att samarbeta med vårdnadshavare. (Rönnqvist, 2008.) Rönnqvist betonar att kommunikationen spelar en central roll då det kommer till att skapa fungerande samarbete mellan hem och skola. Samarbete mellan hem och skola är något som börjar redan då barnet börjar på daghem tills det att barnet avslutar sin skolgång. (Rönnqvist, 2008.) Enligt *lag om grundläggande utbildning* (1998) ska skolans undervisning ske i ett ständigt samarbete med hemmet. Eftersom skolans uppgift är att skapa en trygg skolvardag för eleven och goda förutsättningar för elevernas inläring krävs det ett gott samarbete mellan lärare och vårdnadshavare. (Finlex, 2019.)

Lärararbetet innefattar en kontakt med olika människor, exempelvis kontakten mellan lärare, mellan vårdnadshavare och lärare samt mellan elev och lärare. (Rönnqvist, 2008.) I Glgu (Utbildningsstyrelsen, 2014, s. 36) framkommer att samarbetet mellan hem och skola ska ske på såväl kollektiv som individnivå. En förutsättning för att samarbetet skall fungera är att det finns en möjlighet, förmåga och en vilja till gott samarbete hos båda parterna (Rönnqvist, 2008). En viktig del av skolans verksamhetskultur handlar om vårdnadshavarnas delaktighet och deras möjligheter att vara en del av skolarbetet och utveckla det. För att samarbetet mellan läraren och vårdnadshavaren ska lyckas, krävs det att skolans personal aktivt håller kontakten med

vårdnadshavarna och att kommunikationen är mångsidig. Läraren ska se till att vårdnadshavarna känner sig välkomna till att samverka och ta del av skolans verksamhet. (Rönnqvist, 2008; Utbildningsstyrelsen, 2014.)

Det är vanligt att lärare använder sig av digitala tjänster för att dela med sig av information till hemmen. Ofta använder lärare sig av någon form av veckobrev för att sända ut skolrelaterad information till vårdnadshavare. I veckobreven skriver läraren om exempelvis veckans program, övriga viktiga händelser och om läxor. Att använda veckobrev för att sända ut information till vårdnadshavarna fungerar som en monolog, där läraren är avsändaren och vårdnadshavaren är mottagaren. Fastän lärare sänder ut information till vårdnadshavarna, exempelvis i ett veckobrev, kan det ändå vara svårt för vårdnadshavarna att få den information de specifikt önskar att få. Veckobrev, som sänds ut till alla, är alltså inte ändamålsenligt ifall vårdnadshavaren vill få någon specifik information gällande sitt eget barn. (Eftring m.fl., 2016.)

Eftring m.fl. (2016) menar att det ofta inte finns en individualiserad kontakt mellan läraren och vårdnadshavarna, men att det eventuellt skulle behövas. Det behövs även tydliga riktlinjer för hur kommunikationen mellan hem och skola ska ske. Enligt Rönnqvist (2008) ska skolan informera om telefontider eller andra sätt som vårdnadshavare kan gå tillväga för att få kontakt med läraren.

I Glgu (2014, s. 36) nämns att samarbetet mellan hem och skola främjar elevens utveckling och växande. Ett gott samarbete mellan hem och skola stödjer även undervisning och fostran så att eleven kan få undervisning och handledning på sin egen utvecklingsnivå och utgående från sina egna behov. Även enligt Rönnqvist (2008) är föräldraengagemang och en god kontakt mellan hem och skola den största enskilda orsaken som främjar elevens skolgång. Vårdnadshavaren är den som har det primära ansvaret att fostra barnet. Det är därför viktigt att de får information från skolan angående hur deras barns lärande och växande framskrider. Denna information behövs för att vårdnadshavare i sin tur ska kunna uppfylla sin fostrande uppgift. Att vårdnadshavaren får positiva meddelanden gällande sitt barns lärande kan hjälpa hen att enklare involvera sig i och stödja sitt barns skolgång. (Utbildningsstyrelsen, 2014.)

Dessutom understryker Glgu (2014) att elevens, klassens och hela skolans trygghet och välbefinnande ökar genom hemmet och skolans gemensamma fostringsarbete. Det är vårdnadshavarna som har huvudansvaret för barnets fostran. Skolan har i sin tur som uppgift att stödja vårdnadshavarna i deras fostrande uppgift och även ansvara för elevens undervisning och fostran i skolan. (Utbildningsstyrelsen, 2014, 36.) Då ett gott samarbete uppnås mellan hem och skola kan dessa parter fungera som stöd för varandra och skapa trygghet för eleven (Rönnqvist, 2008).

3.2 Digital kommunikation mellan hem och skola

Smarttelefoner, bärbara datorer och pekplattor har utvecklats mycket under de senaste åren och de används flitigt inom skolans verksamhet. Den digitala utvecklingen har även resulterat i att oerhört många mobila applikationer har utvecklats. Detta har lett till att digitala tjänster är lättillgängliga eftersom användaren bär den med sig både i smarttelefonen, i sin bärbara dator eller i sin pekplatta. (Setyawan m.fl., 2016.) Detta har även bidragit till att det blivit enklare för vårdnadshavare och lärare att kommunicera digitalt med varandra.

Enligt Korhonen och Lavonen (2014) kan mycket förbättras i relationen och kommunikationen mellan hem och skola med hjälp av de digitala kommunikationsmöjligheterna. Nya möjligheter till samarbete mellan lärare och vårdnadshavare växer fram genom användning av tekniken. Med hjälp av den digitala tekniken får vårdnadshavare möjligheten att ta del av skolas vardag och läraren kan söka stöd från hemmen i olika frågor gällande eleven. Även i Glgu lyfts det upp att i samarbetet mellan hem och skola ska informations- och kommunikationsteknik användas för att kommunicera (Utbildningsstyrelsen, 2014, s. 37). På utbildningsstyrelsens webbsida (2019) skrivs att den digitala interaktionen kan ske i realtid eftersom det gör att flexibiliteten ökar i samarbetet mellan hem och skola.

Kommunikationen mellan hem och skola i de finländska skolorna sker ofta digitalt (Kuusimäki m.fl., 2019). Korhonen (2017, s. 13) nämner att i diskussioner kring kommunikation mellan hem och skola brukar ofta digitala tjänster lyftas upp som goda

möjligheter för att förbättra kommunikationen mellan hem och skola. Tvåvägskommunikation är viktigt för att vårdnadshavare ska känna sig inkluderade i skolans verksamhet. Tvåvägskommunikation handlar om en interaktiv kommunikation. Det handlar exempelvis om att delta i en diskussion eller att mottagaren kan och förväntas ställa frågor. (Epstein, 2009.) Dahlkwist (2012, s. 15) nämner att tvåvägskommunikationen har en del fördelar i jämförelse med envägskommunikationen. Envägskommunikationen är snabb och effektiv men budskapet tas emot passivt utan vidare respons från mottagaren. I en fungerande tvåvägskommunikation minskar risken för att missförstånd uppstår och dessutom kan båda parterna känna sig mera delaktiga i eventuella beslut som fattas.

I elektroniska diskussioner på internet brukar tvåvägskommunikationen kallas antingen *asynkron* diskussion eller *synkron* diskussion. Den *asynkrona* diskussionen handlar om en diskussion där det finns tid att reflektera och själv välja när meddelanden skickas och besvaras eftersom informationen är lagrad. Den *synkrona* diskussionen handlar däremot om en diskussion där meddelanden och svar kommer omgående och avlöser varandra i realtid. (Dahlkwist, 2012, s 15.) Korhonen och Lavonen (2014) nämner att en effektiv digital tvåvägskommunikation kan exempelvis uppnås genom telefonsamtal, e-post och textmeddelanden av olika slag. Ifall läraren eller vårdnadshavaren upplever att det kan vara svårt att snabbt komma på ett svar, så kan den asynkrona kommunikationen vara ett bra sätt att kommunicera på, dvs. att det finns tid för att reflektera innan svar ges (Dahlkwist, 2012).

I artikeln, *Parents' and Teachers' Views on Digital Communication in Finland*, presenteras en studie utförd av Kuusimäki m.fl. (2019). I studien undersöks det hur digital kommunikation påverkar partnerskapet mellan lärare och vårdnadshavare. I artikeln lyfts det upp att ett gott partnerskap mellan lärare och vårdnadshavare gynnar elevens välmående, skolgång och holistiska utveckling. I studien framkommer det även att både vårdnadshavarna och lärarna ansåg att digital kommunikation förbättrade deras partnerskap. Vårdnadshavare ansåg att digital kommunikation är ett användbart verktyg då lärare vill förmedla positiv respons angående barnet. Det framkommer även att positiv respons uppskattades av vårdnadshavarna. Vårdnadshavarna ansåg dessutom att digitala meddelanden var enkla att förstå och att digital kommunikation

gav en smidighet i kommunikationen som inte tidigare existerade. (Kuusimäki m.fl., 2019.)

Resultaten från studien överensstämmer med Epsteins (2009) teori om att effektiv tvåvägskommunikation är nödvändigt för att bibehålla ett fungerande partnerskap mellan läraren och vårdnadshavare. Epstein nämner även att ett gott partnerskap kan kännas igen genom att båda parterna känner ett gemensamt ansvar och intresse i att ge barnet bästa möjliga förutsättningar. Vårdnadshavare vill i allmänhet hjälpa och stöda sitt barn i hans skolgång. För att kunna göra detta på ett ändamålsenligt sätt så måste det finnas möjlighet att kommunicera med läraren och följa upp vad barnet gör i skolan. (Epstein, 2009.)

I Korhonens (2017) doktorsavhandling *Kodin ja koulun digitaalinen kumppanuus* studeras vårdnadshavares och lärares syn på vilka möjligheter den digitala tekniken kan erbjuda gällande samarbetet mellan hem och skola. I resultatet framkommer att lärare, vårdnadshavare och elever upplever att den digitala tekniken är användbar för att sända ut information till varandra. Lärare, elever och vårdnadshavare anser att snabbmeddelanden är en funktion som kan användas för att sända ut information från skolan till hemmet eller från hemmet till skolan. Resultatet visar att vårdnadshavare, lärare och elever anser att snabbmeddelanden är användbart för att meddela exempelvis om en elevs frånvaro. Snabbmeddelande kan exempelvis vara att ringa ett samtal, sända ett textmeddelande eller skicka ett e-post. Snabbmeddelande är användbart både för att kontakta en enskild vårdnadshavare eller för att sända ut samma e-post till flera vårdnadshavare.

I resultatet framkommer också (Korhonen, 2017) att läraren, eleven, vårdnadshavaren och rektorn upplever att den digitala tekniken kan förbättra de olika parternas deltagande i skolans verksamhetskultur. Deltagande handlar exempelvis om *vardagliga händelser* och *möten*. Med *vardagliga händelser* avses de olika parternas möjligheter att delta i skolan och hemmets dagliga händelser genom användningen av digital teknik. De betonar möjligheten att delta i dagliga händelse både på klassnivå och skolnivå. Dessutom uppskattar både lärare och vårdnadshavare möjligheten att kunna använda foton och videor för att dela med sig av dagliga händelser. Lärare och vårdnadshavare nämner att, vårdnadshavare med hjälp av foton och videor, får en

tydlig bild av skolans verksamhet. Med *möten* avses möjligheten för de olika parterna att mötas genom digitala tjänster, både i realtid och inte-realtid. Lärare och vårdnadshavare uppskattar att, ifall behovet finns, kan möten mellan lärare och vårdnadshavare ske med hjälp av den digitala tekniken. En idé som förs fram är att vårdnadshavare som inte kan delta t.ex. i föräldramöten kan följa med föräldramötet digitalt istället. (Korhonen, 2017, s. 129–131.) I dessa digitala diskussionskanaler kunde vårdnadshavare få möjligheten att diskutera med andra vårdnadshavare om exempelvis frågor som berör skolans verksamhet. Diskussionskanalerna kan tänkas fungera som ett sätt att engagera vårdnadshavare som tidigare inte, av olika orsaker, aktivt velat delta. (Korhonen, 2017, s. 131–132.) Slutligen kan det sägas att Korhonens (2017) studie visar att den digitala tekniken kan användas på mångsidiga sätt för öka och förbättra deltagandet, lärandet och informationen i samarbetet mellan hem och skola. Både lärare och vårdnadshavare ser möjligheter med att använda digital teknik för att kommunicera.

Enligt en annan studie, utförd av Borsh m.fl. (2017), kommunicerar vårdnadshavare digitalt gällande oklarheter med läxor och andra vardagliga skolärenden. I resultatet framkommer det att vårdnadshavare var öppna för att föra en dialog digitalt och delta i diskussioner med andra vårdnadshavare på plattformar som erbjuds. Kommunikationen sker snabbt och smidigt eftersom vårdnadshavarna omedelbart kan få en notifikation i sin telefon då de får ett meddelande. I resultaten av Korhonens och Lavonens (2014) studie framkommer det att den digitala tekniken har betydelse för bedömningen. Läraren kan med hjälp av digital teknik lättare utforma en kontinuerlig och regelbunden formativ bedömning av eleven. Denna formativa bedömning kan exempelvis göras genom att kontinuerligt skriva in digitala lektionsanteckningar. Prov, förhör och andra uppgifter kan lätt sparas och ses över på ett överskådligt sätt med hjälp av digital teknik.

Vidare framkommer det i Korhonens och Lavonens studie (2014) att digital teknik och digital kommunikation har en central roll i att förena lärarna, vårdnadshavarna och eleverna i att se gemensamma mål. Alla dessa tre parter kan ha sin egen syn på skola och utbildning. Lärarnas fokus är ofta på att stöda elevens skolgång och utveckling i enlighet med de mål som finns i den nationella och lokala läroplanen. Vårdnadshavarna däremot har oftast inte någon förankring i dessa styrdokument, men

har också som mål att stöda elevens skolgång och utveckling. Optimalt sätt har även eleven en målbild om sitt lärande och jobbar för att nå detta. Digital teknik och kommunikation kan spela en central roll i att förena läraren, vårdnadshavaren och eleven och deras synsätt. God formativ och informationsrik bedömning ska stöda elever och vårdnadshavare i att kännas igen och nå de gemensamma målen. (Korhonen & Lavonen, 2014.)

3.3 Utmaningar i den digitala kommunikationen mellan hem och skola

Hittills har framkommit att användning av digital teknik vid kommunikationen mellan hem och skola har många goda aspekter som kan vara användbara för att öka flexibiliteten i kommunikationen (Korhonen, 2017; Kuusimäki m.fl., 2019). Fastän digital kommunikation erbjuder nya möjligheter i samarbetet mellan hem och skola är det viktigt att komma ihåg att den ändå inte kan ersätta kommunikationen som förs ansikte mot ansikte (Korhonen, 2017). Förutom att Glgu (Utbildningsstyrelsen, 2014) nämner att digital teknik ska användas vid kommunikationen mellan hem och skola så ska även personliga och kollektiva möten anordnas mellan hem och skola för att bygga upp ett gott samarbete.

Förutom positiva aspekter med digital kommunikation mellan hem och skola finns även studier som synliggör utmaningar med digital kommunikation inom skolvärlden (Borsh m.fl., 2017; Dahlkwist, 2012; Kuusimäki m.fl., 2019). Enligt Kuusimäki m.fl. (2019) har lärarna inte fått tillräcklig fortbildning i att kommunicera digitalt med vårdnadshavare. I dagens skola är digitala kommunikationsfärdigheter en nödvändighet. Kuusimäki m.fl. (2019) poängterar att en brist på kunskap gällande digital kommunikation hos lärarna kan leda till att missuppfattningar uppstår i den digitala kommunikationen mellan hem och skola. Därför borde klasslärare och klasslärarstuderande få redskap för att hantera olika sorters kommunikationssituationer och kommunikationskanaler på bästa möjliga sätt.

I den finländska grundskolan ger lärare nästintill dagligen digital respons på elevers uppförande och inläring. I en finländsk studie utförd av Oinas m.fl. (2018) undersöker

forskarna ifall elever blir jämnt stöttade i den digitala responsen som dagligen ges av lärare, exempelvis i form av lektionsanteckningar. Denna studie inkluderar 211 003 olika respons noteringar, gjorda i digitala plattformar, av 704 olika lärare till 7811 elever. I resultatet framkommer att lärarna ger mera negativ och neutral respons än positiv respons åt eleverna. I studien synliggörs även att negativ respons ofta innefattar glömda läxor och andra mindre lektionsanteckningar. Resultatet från denna studie visar även att positiv digital respons oftast ges till högpresterande elever utan specialpedagogiska behov. Vidare visar Oinas m.fl. studie att negativ respons ofta ges till elever med specialpedagogiska behov. (Oinas m.fl., 2018.)

I Oinas m.fl. studie framkommer det också att vårdnadshavare upplever att de har fått mindre positiv respons än vad läraren själv upplever att hen gett. Dessutom framhålls att läraren inte fått några pedagogiska riktlinjer gällande att ge respons digitalt åt eleverna. Därför är det upp till läraren själv att välja vad hen tycker är passande respons att ge och i vilken mån hen ger den. Läraren kan även uppfatta denna respons som dokumentation av lektionen utan att reflektera kring hur det påverkar individen som tar emot denna respons. (Oinas m.fl., 2018.) Furman (2013) nämner att positiv respons som eleverna får underlättar och inverkar på kommunikationen mellan lärare och vårdnadshavare. Responsen som eleverna får har en god inverkan på elevens familjerelationer och inverkan även på relationen mellan hem och skola. Ifall läraren ger positiv respons, byggs tillit mellan hem och skola, vilket minskar risken för framtida konflikter mellan vårdnadshavarna och ifall eleven har problem av något slag. (Furman, 2013, s. 8.)

Eftring m.fl. (2016) lyfter också upp att vårdnadshavare kan ha specifika önskningar om hur de vill emotta information. Enligt Eftring m.fl. kan detta upplevas som en negativ aspekt av läraren. Läraren kan få svårt att komma ihåg de olika vårdnadshavarnas önskningar om hur de vill upprätthålla kontakten. Eftersom formerna för kommunikation hela tiden ändras, ändras även sätten vi kommunicerar på. (Eftring m.fl., 2016.) Idag är människor uppkopplade och kontaktbara stora delar av dygnet. Detta medför en smidighet i kommunikationen som inte funnits tidigare. Närbarheten kan även upplevas som en utmaning. Att hela tiden vara uppkopplad kan tänkas leda till en ökad press och en större stress. (Dahlkwist, 2012, s. 187, 206–207.)

Det kan även finnas vårdnadshavare som inte har tillgång till eller förmåga att använda det digitala alternativet för kommunikation. I Borsh m.fl. (2017) studie finns det vårdnadshavare som inte vill sköta skolärenden digitalt. Orsaker till detta är exempelvis att vårdnadshavaren vill ha kontakt ansikte mot ansikte med läraren, vårdnadshavaren har inte en smartphone (som behövs för vissa appar) eller att vårdnadshavaren inte har tillgång till internet. Däremot nämner Efring m.fl. (2016) att det kan finnas vårdnadshavare, med exempelvis funktionsnedsättningar, som har ett behov av olika tillvägagångssätt för att emotta information från skolan. Enligt Efring m.fl. (2016) kan det finnas behov av alternativa metoder för att sköta kommunikationen mellan hem och skola och här har den digitala tekniken en viktig roll.

Det finns många olika praktiska faktorer som är kopplade till barnets skolgång, exempelvis föräldramöten, läxläsning och gymnastikkläder. Samtidigt har vårdnadshavarna också en vilja att stödja sitt barn i skolarbetet. Vårdnadshavare upplever ofta att deras vardag känns stressig med allt de måste uträtta. (Efring m.fl., 2016, s. 111). Digital kommunikation och ständig uppkoppling kan ofta upplevas stressande. Enligt Dahlkwist (2012, s. 206–207) kan digital kommunikation leda till att människor oavbrutet går på högar av alla intryck och all information. Det moderna sättet att kommunicera kan bidra till det som kallas informations- eller kommunikationsstress. En känsla av att ständigt behöva finnas i sammanhanget och i samtalet kan skapa oro över att hamna utanför och sålunda bidra till stress för såväl vårdnadshavare som för lärare.

I Söderlunds (2019) artikel framkommer det att i Danmark upplevs skolplattformar som stressande eftersom det är så lättillgängligt och informationsflödet blir enormt. Denna ständiga uppkoppling upplevs stressande och har vidare en effekt på vårdnadshavares mentala hälsa. Därför föreslår den danska regeringen att reglera dessa plattformar och att stänga ner vissa delar. Även enligt Borsh m.fl. (2017) och Dahlkwist (2012) uttrycker vårdnadshavare en oro över den stress och rastlöshet som ständig uppkoppling kan bidra till. Svårigheter med att släppa taget och känslan av att missa något är vanliga negativa konsekvenser av att ständigt vara uppkopplad. (Borsh m.fl., 2017; Dahlkwist, 2012.)

3.4 Sammanfattning

En central del i att skapa ett gott samarbete mellan hem och skola är en god kommunikation. Det skall finnas möjligheter för vårdnadshavare att få en inblick i vad som sker i skolan och ta del av detta. Tvåvägskommunikation bidrar även till en trygg relation mellan hem och skola där båda parterna kan ge stöd åt varandra vid behov. I och med att gränserna för kommunikation idag håller på att ändras skapas flera möjligheter för samarbete mellan hem och skola. Digital teknik kan användas i bedömningen och för att förena olika parter för gemensamma mål gällande eleven. Stora fördelar med att skola och hem idag kan kommunicera digitalt är att det kan ske snabbt och smidigt, men den konstanta uppkopplingen kan även bidra till stress och rastlöshet. Utmanande situationer kan uppstå där vårdnadshavarna önskar specifika kommunikationssätt eller inte har tillgång till t.ex. internet eller smartphone. Läraren kan ha bristande kunskap i att kommunicera digitalt och missuppfattningar kan uppstå. Kommunikationen måste vara mångsidig och den digitala kommunikationen bör inte ersätta den verbala kommunikationen utan fungera som ett komplement.

4. Wilma

Syftet i avhandlingen är att studera klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet Wilma. I detta kapitel kommer relevanta bakgrundskunskaper om Wilma att presenteras. I kapitlet presenteras det användargränssnitt som finns i Wilma, olika kommunikationsformer som skoldatasystemet Wilma erbjuder och även resultaten från enkätundersökningen Föräldrabarometern 2018.

4.1 Skoldatasystemet Wilma

Visma InCommunity Ab är en IT-koncern som ligger bakom skoldatasystemet Visma. I Visma finns den webbaserade tjänsten Wilma som används flitigt inom den finländska utbildningen. Syftet med Wilma är att erbjuda en komplett lösning för olika behov i skolvardagen. I Wilma kan exempelvis scheman ses över och övriga uppgifter gällande skoldagen. Visma InCommunity Ab vill med hjälp av webbtjänsten Wilma öka smidigheten i det vardagliga skolarbetet. Wilma kan användas oberoende var användaren befinner sig så länge det finns uppkoppling till internet. (Visma, 2019a.)

Skoldatasystemet Wilma är numera i användning i flera olika skolstadier och används för att kommunicera digitalt mellan hem och skola. Wilma används i småbarnspedagogiken, grundskolan, gymnasiet, yrkesutbildningen och inom yrkeshögskolor. (Visma, 2019a.) Numera hittas informationen som skolan sänder ut till vårdnadshavarna elektroniskt, i Wilma. Det är mindre vanligt idag att skolan sänder ut informationen i pappersformat (Visma, 2019c). Att Wilma används flitigt framkommer i Förbundet Hem och Skola i Finland och Suomen Vanhempainliittos gemensamma enkätundersökning, *Föräldrabarometern*. I Föräldrabarometerns resultat från 2018 framkommer det att skoldatasystemen Wilma, Helmi eller motsvarande används mest för att kommunicera digitalt i kontakten mellan hem och skola. (Mertaniemi, 2018.)

Fastän Wilma används flitigt bland olika skolstadier har det ändå nyligen framkommit att Helsingfors stad småningom kommer sluta använda Wilma. Blomqvist (2019)

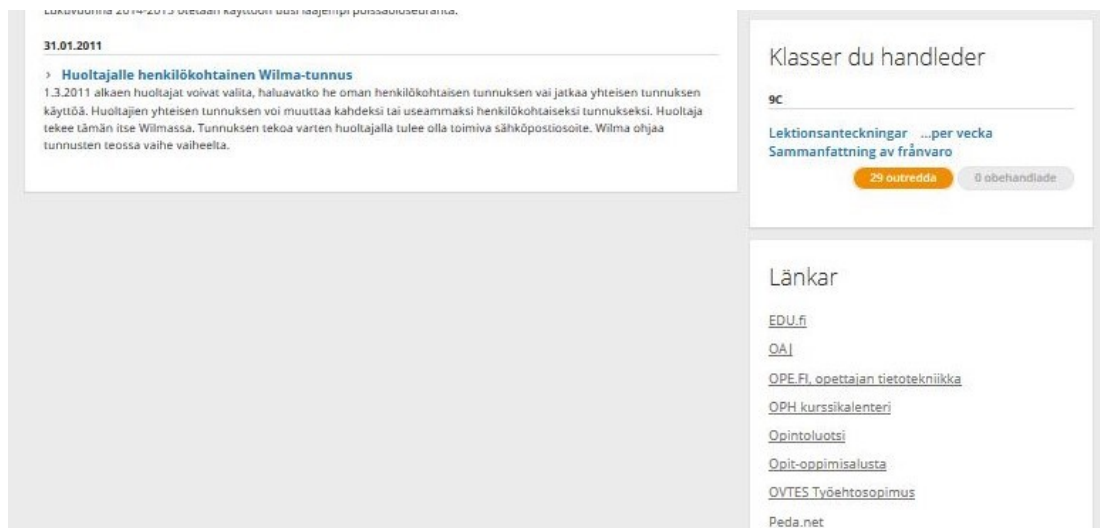
skriver i Svenska Yle:s artikel att Helsingfors stad meddelar att det nya skolsystemet ska vara användarvänligare både för vårdnadshavare och skolpersonal. Dessutom kommer det nya skolsystemet erbjuda nya tjänster. Målet med det nya skolsystemet är också att det ska kunna användas på flera olika skolstadier, ända från daghem till gymnasiet och yrkeshögskolor. Det kommer dröja flera år att bygga upp det nya skolsystemet. I artikeln nämns det att Liisa Pohjalainen, som är sektorchef för fostran och utbildning, har meddelat att både personal och vårdnadshavare kommer vara delaktiga i planeringen och utvecklingen av det nya skolsystemet. (Blomqvist, 2019.) I följande kapitel presenteras användargränssnittet som finns i Wilma.

4.2 Användargränssnittet i Wilma

Både lärare, vårdnadshavare och elever kan alla använda Wilma och sköta ärenden i Wilma. Användargränssnittet är olika beroende på vilken position användaren har i Wilma. Det finns alltså skillnader i vilka möjligheter Wilma ger läraren, vårdnadshavaren och eleven. Baserat på avhandlingens tema kommer endast lärarens och vårdnadshavarens användargränssnitt att presenteras.

Då lärarens och vårdnadshavarens användargränssnitt jämförs kan det konstateras att användargränssnittet är större för läraren. Lärare och vårdnadshavare har olika roller då de använder Wilma. Lärare använder Wilma som ett arbetsredskap i deras dagliga arbete. I Wilma kan läraren registrera elevernas frånvaro, elevernas vitsord och ge den dagliga responsen åt vårdnadshavare eller eleverna. Läraren kan i Wilma hålla kontakten med elever, vårdnadshavare och medarbetare på skolan. Läraren kan sända ut information till vårdnadshavare, exempelvis i form av intern post eller genom att göra lektionsanteckningar. I Wilma lagras också alla uppgifter som läraren för in, exempelvis elevernas prestationer och tidigare vitsord. Läraren kan i Wilma se sitt schema och göra vissa ändringar i det. Förutom att läraren kan hålla kontakten med elevernas vårdnadshavare genom intern post kan hen också sända ut enkäter. Enkäterna kan användas för att få reda på elevernas och vårdnadshavarens åsikter kring olika aspekter som rör skolan, exempelvis gällande skoltrivseln. (Visma, 2019b.)

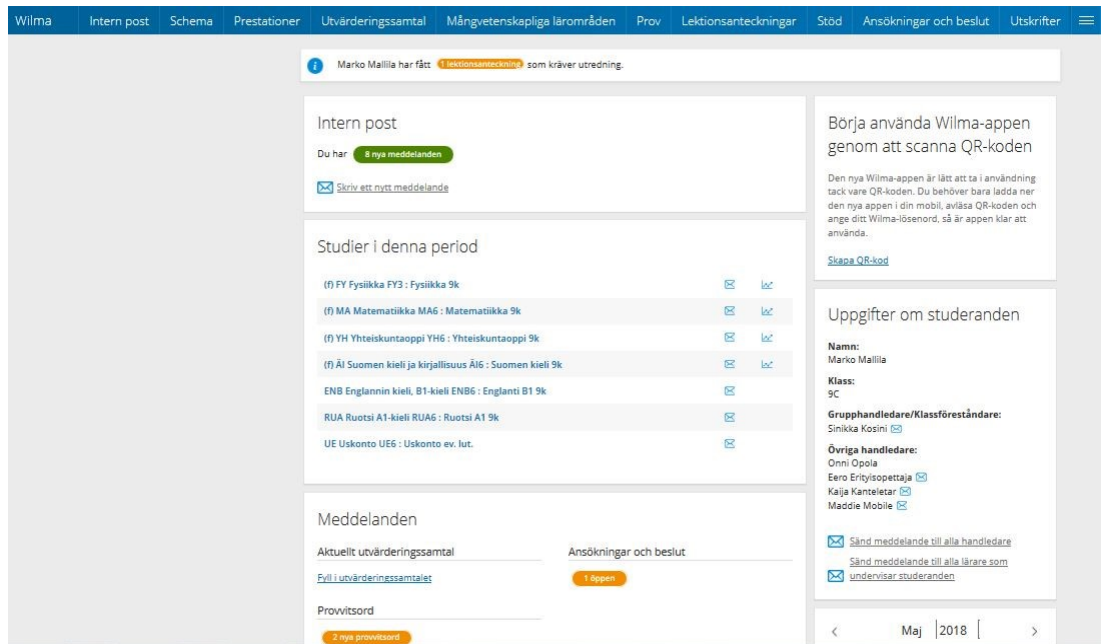
I figuren synliggörs ett exempel på hur det ser ut då lärare är inloggade i Wilma. I figuren åskådliggörs en del av lärares möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma.



Figur 1. Lärares möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma.

Vårdnadshavarens användargränssnitt i Wilma är mindre än lärarens. För vårdnadshavaren är Wilma främst en kommunikationskanal mellan hem och skola. Vårdnadshavaren kan i Wilma hålla sig uppdaterad om sådant som rör barnets skoldag och skolgång. I Wilma kan vårdnadshavaren också se sitt barns schema och anteckningar som läraren gjort, exempelvis angående provdatum och skoluppgifter. Om läraren fört anteckningar, exempelvis angående barnets frånvaro, syns det genast efteråt i vårdnadshavarens Wilma. Vårdnadshavaren kan i sin tur välja om hen vill meddela orsaken till barnets frånvaro med mobilen eller e-post. Vårdnadshavaren kan i Wilma också ta kontakt med sitt barns lärare gällande olika skolärenden. Från Wilma kan också vårdnadshavaren få tillgång till eventuella pedagogiska dokument som gäller barnets stöd vid lärandet. (Visma, 2019c.)

I figuren synliggörs ett exempel på hur det ser ut då vårdnadshavare är inloggade i Wilma. I figuren åskådliggörs vårdnadshavarens möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma.



Figur 2. Vårdnadshavares möjliga funktioner i användargränssnittet i Wilma.

4.3 Olika kommunikationssätt i Wilma

Visma InCommunity Ab har tillsammans med lärare, vårdnadshavare och andra sakkunniga reflekterat över hur den elektroniska kommunikationen mellan hem och skola borde förbättras, nämner psykiatern Ben Furman (2013, s. 3) i *Kommunicera klokt med Wilma - Lärarens guide i elektronisk kommunikation mellan hem och skola*. Enligt Furman finns det risker med alla former av elektronisk kommunikation. Det som den elektroniska kommunikationen i Wilma inte innehåller är bland annat den icke verbala kommunikationen, som består av exempelvis miner, gester och röstläge. Att den icke-verbala kommunikationen uteblir kan leda till att budskapet misstolkas, vilket i sin tur kan leda till problem i kommunikationen mellan hem och skola. Som exempel kan nämnas att ifall läraren gör en lektionsanteckning om att "läxorna är ogjorda" kan det hända att vårdnadshavaren uppfattar budskapet som kritik, fastän det egentligen bara handlar om en neutral observation. En eventuell orsak till denna typ av missuppfattning är delvis att den icke-verbala kommunikationen har uteblivit. (Furman, 2013.)

Ifall vårdnadshavarna sedan tidigare har utvecklat ett problematiskt förhållningssätt till skolsystemet kan missuppfattningarna i den digitala kommunikationen förvärras.

Ifall vårdnadshavarna upplever kritik i meddelanden i Wilma, kan detta leda till de börjar agera defensivt, exempelvis genom att börja kritisera läraren eller genom att ta avstånd från skolan (Furman, s. 3). Furman nämner att denna typ av kommunikationsproblem är vanliga, inte bara i Wilma, utan överallt i världen. Furman nämner att problemen kan undvikas ifall man försöker fästa uppmärksamhet på kommunikationen.

Läraren och vårdnadshavaren använder Wilma mest för att göra *lektionsanteckningar* och sända *intern post*. Till en början hade lektionsanteckningarna i Wilma som syfte att fungera som en typ av kalender där lärarna bara kunde anteckna elevernas frånvaro och förseningar. Vårdnadshavarna kunde i sin tur se lektionsanteckningen och skriva in en orsak till frånvaron eller förseningen. Lektionsanteckningsfunktionen har i ett senare skede utvecklats och nu kan läraren även fylla i anteckningar gällande elevernas uppförande. Det skiljer sig bland skolorna för vilka syften lektionsanteckningarna används. I en del skolor antecknas bara elevernas frånvaro och försening medan andra skolor har valt att även göra anteckningar gällande elevernas uppmärksamhet och uppförande på lektionerna. (Furman, 2013, s. 3.) På sociala medier har man kunnat läsa om vårdnadshavarnas kritik gällande de meddelanden som de fått i Wilma av läraren (Furman, 2013, s. 4). Den största delen av kritiken gäller lektionsanteckningar som handlar om deras barns uppförande och uppmärksamhet. Enligt Furman är det därför viktigt att lärare är medvetna om att lektionsanteckningarna kan väcka negativa känslor hos mottagaren, vårdnadshavarna.

Den interna posten i Wilma används av både klasslärare och vårdnadshavare för att kommunicera med varandra. Enligt Furman är den interna posten bättre då läraren vill informera vårdnadshavarna om något som gäller elevens uppförande eller uppmärksamhet. Furman lyfter också upp betydelsen av en bra formulering i meddelandena till vårdnadshavarna. Det är viktigt att läraren inte bara informerar om problemet i den interna posten utan att de också nämner vad som önskas av eleven i fortsättningen och varför. Furman nämner som exempel att det är viktigt att inte bara påpeka att elevens läxböcker, tredje dagen i rad, glömdes hemma. Det är viktigt att också påpeka vilka positiva följder det skulle ha om böckerna togs med till skolan, exempelvis att det underlättar elevens skolarbete under lektionerna. (Furman, 2013, s. 4–5.)

I den interna kommunikationen är det viktigt att läraren visar för vårdnadshavarna att läraren faktiskt vill samarbeta. Läraren kan genom att be om hjälp eller råd av vårdnadshavaren visa att vårdnadshavarens åsikter och erfarenheter är av betydelse. (Furman, 2013, s. 5.) Att läraren ber om vårdnadshavarens råd visar att läraren vill lösa problemet tillsammans. Läraren kan exempelvis skriva till vårdnadshavaren: ”Jag skulle gärna höra din åsikt innan jag tar itu med saken.” Det är viktigt att läraren genom att be om vårdnadshavarnas hjälp visar att det är vårdnadshavaren som känner barnet bäst. Detta kan läraren visa genom att skriva till vårdnadshavaren: ”Du känner henne bättre än jag, vad föreslår du?” Då läraren samarbetar med vårdnadshavaren är det viktigt att hen kommer ihåg betydelsen av att lyssna. (Furman, 2013, s. 7.)

Furman (2013, s. 10) poängterar att oavsett hur respektfullt en lärare kommunicerar elektroniskt med vårdnadshavaren kommer det ändå ibland uppstå situationer då vårdnadshavaren kontakter läraren på ett hetsigt eller fientligt sätt. Ifall en sådan situation uppstår är det bättre att avbryta den elektroniska kommunikationen och istället fortsätta diskutera ansikte mot ansikte. I artikeln *Wilma används på fel sätt* på Svenska Yle skriver Lucas Dahlström (2015) om hur Wilma ofta används på fel sätt, både av lärare och vårdnadshavare. I artikeln refereras det till en lärare som skrivit i insändarspalten i Helsingin Sanomat att hen anser att vårdnadshavare ofta kontakter lärare om irrelevanta ämnen som inte berör lärarens arbete. Denna lärare upplever också att vårdnadshavare endast kommunicerar med skolan via nätet och hoppas att de istället skulle komma till skolan och diskutera eller be läraren att ringa.

Dahlström (2015) skriver att insändaren i Helsingin Sanomat fick svar av vårdnadshavare som istället hävdar att det är lärare som använder Wilma på fel sätt. Dessa vårdnadshavare påpekar att det är lärare som kommenterar med negativ ton om onödiga ärenden gällande barnet, exempelvis att eleverna glömt att tvätta händerna. Dahlström konstaterar utgående från detta att det är flera som använder Wilma på fel sätt. Vidare har Dahlström intervjuat Laila Andersson, som är rektor i en finlandssvensk grundskola. Andersson nämner att Wilma är ett bra redskap då det gäller att sända ut information men det är inte ett användbart kommunikationsmedel om behövs en längre diskussion. Andersson menar även att det är viktigt att skolan har

klara riktlinjer för hurdan diskussion som kan ske över nätet och vad som bör diskutera ansikte mot ansikte. (Dahlström, 2015.)

4.4 Föräldrabarometern

Förbundet Hem och Skola i Finland och Suomen Vanhempainliitto bedriver regelbundet enkätundersökningen *Föräldrabarometern* (Mertaniemi, 2018, s. 3). Denna undersökning har som syfte att kartlägga vårdnadshavares åsikter angående deras barns skolgång och deras åsikter gällande samarbetet mellan hem och skola. År 2018 var enkätundersökningens fokus på teman gällande elevernas välmående, skolgång, samarbete mellan hem och skola och den nya läroplanen. Enkätundersökningens tyngdpunkt är att jämföra svaren av vårdnadshavare som har barn i årskurs 1–6 med svaren av vårdnadshavare som har barn i årskurs 7–9. I *Föräldrabarometern* 2018 vill man synliggöra hur elevernas skolstadium påverkar föräldrarnas åsikter. I *Föräldrabarometerns* rapport skrivs det också att samarbetet mellan hem och skola ska grundas på jämlikhet, förtroende och ömsesidig respekt. (Mertaniemi, 2018.)

I *Föräldrabarometern* framkommer det att det i största allmänhet är elevernas mammor som sköter kontakten till barnets skola (cirka 75 %). Av föräldrarna med barn i årskurs 1–6 svarade nästan 23 % att det är båda föräldrarna som sköter kontakten lika mycket. I *Föräldrabarometern* frågades det även ifall vårdnadshavare var nöjda med samarbetet mellan hem och skola. I resultatet framkommer det att de flesta vårdnadshavare verkar vara nöjda med samarbetet mellan hem och skola. Nästan 90 % av föräldrarna som svarade upplevde att skolan ser samarbetet mellan hem och skola som viktigt. Nästan 80 % av vårdnadshavarna svarade att skolan uppmuntrar vårdnadshavarna att hålla kontakt med skolan.

I *Föräldrabarometern* svarade vårdnadshavarna även på frågan vad de anser om mängden information som skolan sänder ut till hemmen. Majoriteten av vårdnadshavarna var nöjda med den respons och information som skolan ger. Ungefär 70 % av de vårdnadshavare som deltog upplevde att läraren gav tillräckligt med information angående barnets skolgång. Vidare upplevde nästan 80 % av

vårdnadshavarna att de får positiv respons av läraren angående deras barns skolgång. Över 80 % av de som svarade känner ett förtroende för skolan och lärarna på skolan. I Föräldrabarometern skrivs det att genom öppna frågorna har man även fått reda på att en del vårdnadshavare efterlyser mera samarbete mellan hem och skola. Därutöver anser en del vårdnadshavare också att det finns för mycket samarbete mellan hem och skola. (Mertaniemi, 2018.)

I Föräldrabarometern synliggörs även vårdnadshavarnas uppfattningar angående kommunikationen mellan hem och skola. I Föräldrabarometern skrivs det att ömsesidig kommunikation mellan hem och skola är viktigt. I Föräldrabarometern framkommer det att den överlägset mest använda kanalen för att kommunicera mellan hem och skola är skoldatasystemet Wilma, Helmi eller motsvarande. Nästan alla av de svarade berättade att skolan använder en av kanalerna för att informera hemmet om skolans verksamhet. I Föräldrabarometern framkommer det att 83,4 % av vårdnadshavarna med barn i årskurs 1–6 svarade att Wilma, Helmi eller motsvarande används för att kommunikationen mellan hem och skola. Bland vårdnadshavarna med barn i årskurs 7–9 var det 84,7 % som svarade att Wilma, Helmi eller motsvarande används för att kommunicera mellan hem och skola.

Vårdnadshavarna fick även frågan om de anser att skoldatassystemet Wilma eller motsvarande kanal används tillräckligt. Bland vårdnadshavarna som svarade är det 75 % som upplever att Wilma eller motsvarande kanal används i tillräckligt stor utsträckning. Omkring 15 % av vårdnadshavarna upplever att Wilma används för lite och cirka 6 % upplever att Wilma används för mycket. I Föräldrabarometern tas det även reda på hur ofta vårdnadshavare loggar in på Wilma (eller motsvarande). Det framkommer att över 60 % av vårdnadshavarna med barn i årskurs 1–6 loggar in på Wilma genast då meddelandet kommer. Cirka 20 % av vårdnadshavarna med barn i årskurs 1–6 svarade att de läser meddelanden en gång per vecka. Dessutom framkommer det i resultatet att några procent av vårdnadshavarna läser meddelanden några gånger i månaden. Även 0,4 % av vårdnadshavarna med barn i årskurs 1–6 loggar aldrig in på Wilma på grund av inaktiva koder. (Mertaniemi, 2018, s. 33–35.)

4.5 Sammanfattning

Både lärare och vårdnadshavare använder sig av Wilma. Användargränssnittet ser olika ut beroende på vem det är som sköter ärendet i Wilma. Lärare har större användargränssnitt i Wilma i jämförelse med vårdnadshavare. Läraren kan bland annat föra in uppgifter i Wilma angående elevernas skolgång, se sitt eget schema i Wilma, göra lektionsanteckningar och sända ut intern post till vårdnadshavare. Vårdnadshavaren kan i Wilma följa med sitt barns skolgång och skoldag. Vårdnadshavaren kan se sitt barns schema, se vilka anteckningar läraren gjort, få tillgång till dokument gällande barnets skolgång och sända meddelanden till läraren.

Det är viktigt att komma ihåg att den digitala kommunikationen i Wilma inte innehåller den verbala kommunikationen, vilket kan leda till att missförstånd och andra utmaningar i kommunikationen kan uppstå. Meddelanden som läraren sänder till vårdnadshavaren kan upplevas som kritik fastän det inte är lärarens avsikt. För att undvika utmaningar i kommunikationen är det viktigt att läraren aktivt arbetar för att skapa ett gott samarbete mellan hem och skola.

5. Metod och genomförande

I detta kapitel presenteras avhandlingens metodval. I kapitlet presenteras studiens syfte och forskningsfrågor, forskningsansats och intervju som datainsamlingsmetod. I kapitlet presenteras också studiens respondenter, hur studien är genomförd och hur data har analyserats och bearbetats. Slutligen presenteras också aspekter som är viktiga att beakta då en studie utförs, exempelvis reliabilitet, validitet och etiska aspekter.

5.1 Precisering av syfte och forskningsfrågor

Med denna studie vill vi ta reda på vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet Wilma. Detta är en kvalitativ intervjustudie med syftet att undersöka vilka upplevelser klasslärare och vårdnadshavare har av att kommunicera digitalt i Wilma. För att ta reda på studiens syfte används följande forskningsfrågor:

1. Vilka upplevelser har klasslärare av att kommunicera med vårdnadshavare i Wilma?
2. Hur upplever klasslärare användargränssnittet i Wilma?
3. Vilka upplevelser har vårdnadshavare av att kommunicera med klasslärare i Wilma?
4. Vilka utvecklingsmöjligheter ser vårdnadshavare gällande kommunikationen i Wilma?

Vid den första planeringen av studiens forskningsfrågor hade vi tänkt använda likadana forskningsfrågor till klasslärare och vårdnadshavare. Efter att vi fått en tydligare uppfattning om vad vi faktiskt vill undersöka, och fått mera kunskap om skoldatasystemet Wilma, tog vi beslutet att inte använda likadana forskningsfrågor till klasslärare och vårdnadshavare. Vi vill ta reda på vilka upplevelser klasslärare har av att kommunicera digitalt i Wilma. Vi har förstått att klasslärares användargränssnitt i Wilma är större än vårdnadshavares. Vi har också insett att det oftast är klassläraren som inleder kommunikationen i Wilma och är den som sänder ut viktig information gällande barnets skolgång. Det är med andra ord klassläraren som oftast leder

kommunikationen i Wilma. Av den orsaken vill vi ta reda på hur de upplever sitt användargränssnitt i Wilma.

Vårdnadshavaren använder oftast Wilma för att emotta meddelanden från klassläraren och för att själv kontakta klassläraren. Vårdnadshavare har därför erfarenheter av att kommunicera digitalt i Wilma. Av den orsaken vill vi ta reda på hur de upplever kommunikationen i Wilma och ifall de upplever att det finns utvecklingsmöjligheter i kommunikationen.

5.2 Forskningsansats

Då en studie ska utföras ställs forskaren inför frågan om studien ska vara av kvalitativ eller kvantitativ ansats. Vilket syfte en studie har är det som är avgörande för vilken metod som är lämplig att använda. (Stukát, 2011, s. 36; Trost, 1993, s. 12.) Det kvantitativa synsättet har växt fram ur naturvetenskapen. Inom kvantitativa studier har objektiva- och empiriskt kvantifierbara observationer och mätningar en betydande roll. Den fakta som forskaren samlar in analyseras för att finna mönster som kan antas gälla generellt. (Stukát, 2011, s. 35.) Den kvalitativa forskningsansatsen anses vara mera djupgående än den kvantitativa ansatsen. Den kvalitativa forskningsansatsen har växt fram ur den humanistiska vetenskapen. Inom det kvalitativa synsättet läggs fokus på holistisk information, dvs. att uppfattningen av helheten är mer än summan av delarna. Det centrala inom det kvalitativa synsättet är att tolka och förstå resultatet och skapa en djupare uppfattning om det som undersöks. (Denscombe, 2016; Kvale & Brinkmann, 2009.)

Enligt Arnolds-Granlund (2009, s. 26–27) är begreppet forskningsansats inte ett klart begrepp. Begreppet forskningsansats har olika betydelser beroende på i vilken vetenskaplig text som begreppet förekommer. "Forskningsansats" kan exempelvis användas som begrepp för en viss typ av forskning. Då används begreppet för att skilja på kvalitativ forskningsansats och kvantitativ forskningsansats. Den kvalitativa forskningen kan bestå av olika metoder. Begreppet "forskningsansats" brukar också användas som begrepp för metoder inom den kvalitativa forskningen. (Arnolds-Granlund, 2009.) Vilken forskningsansats och datainsamlingsmetod som används

stys av studiens syfte och forskningsfrågor (Nyberg & Tidström, 2012, s. 116–117). Hermeneutik är ett exempel på en vetenskaplig forskningsmetod som ofta används inom den kvalitativa forskningsansatsen.

Eftersom vi undersöker klasslärare och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma är denna studie av kvalitativ ansats. Den hermeneutiska forskningsmetoden är ändamålsenlig då forskaren vill undersöka människornas upplevelser. Eftersom denna studie undersöker människors upplevelser av en företeelse gör att studien har drag av den hermeneutiska forskningsmetoden. Inom hermeneutiken är syftet att förstå, tolka och förmedla respondenternas upplevelser av olika företeelser. (Westerlund, 2015; Ödman 2007.) I vår studie vill vi ta reda på klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma, vilket är en motivering till att studiens forskningsansats har drag av den hermeneutiska forskningsmetoden. En annan motivering till att vi ser att studiens ansats har drag av den hermeneutiska forskningsmetoden är att respondenterna som deltar i vår studie får utrymme att själva styra vad de vill tala om i intervjusituationen (Westerlund, 2015).

5.3 Intervju som datainsamlingsmetod

För att forskaren ska få material till sin studie ska forskaren först välja en datasamlingsmetod. Beroende på studiens forskningsämne kan en datainsamlingsmetod väljas. Datasamlingsmetoder som kan användas är exempelvis att göra intervjuer eller att skicka ut enkäter. (Kvale & Brinkmann, 2009; Trost, 2010.) Intervju är ett användbart instrument inom kvalitativa studier för att försöka beskriva och förstå det enskilda fallet. Denscombe (2016, s. 265) anser att intervju är en lämplig metod för insamling av data då det rör sig om ett mindre forskningsprojekt där avsikten är att utforska komplexa fenomen.

Forskningsintervjuer är en datainsamlingsmetod då människors svar används som källa till de ställda intervjufrågorna. Undersökningens data kommer från det svar respondenten ger till forskarens ställda frågor. (Stukát. 2011, s. 36.) Intervju passar bra då forskaren vill ta reda på åsikter, uppfattningar, känslor och erfarenheter. Då är forskarens syfte att försöka förstå dem på djupet. Det kan också handla om att studera

komplexa frågor som kräver en mera ingående förståelse av hur saker fungerar eller hur faktorer är sammanlänkade. Dessutom kan det röra sig om att ta reda på privilegierad information som kan fås genom att tala med nyckelpersoner som besitter värdefulla insikter, kunskaper eller erfarenheter. (Denscombe, 2016, s. 263–265.)

Intervjudata samlas in vid ett eller några planerade möten som har blivit planerade tillsammans av intervjuaren och den intervjuade. Under intervjusituationen tas en rad frågor och svar upp som intresserar forskaren. Det varierar i vilken utsträckning frågorna och svaren håller sig till en strikt uppgjord agenda. Intervjuer brukar klassificeras som strukturerade, semistrukturerade eller ostrukturerade beroende på hur stor flexibilitet det finns i intervjusituationen. (Denscombe, 2016, s. 266.) Strukturerad brukar användas som term i de fall då intervjufrågorna eller frågorna i ett formulär har fasta svarsalternativ. Ifall svarsmöjligheterna däremot är öppna så brukar termen ostrukturerad användas. (Trost, 2010.)

I studien vill vi ta reda på klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Vi har valt att använda semistrukturerade intervjuer. I semistrukturerade intervjuer är svaren öppna och det är viktigt att respondenten får utveckla sina synpunkter vid intervjun. Vi vill att diskussionen i intervjun formas utgående från färdigt bestämda ämnen och frågor. Samtidigt vill vi att det också finns rum för respondenterna att utveckla sina svar så att vi kan skapa en förståelse för respondenternas upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Denscombe (2016) nämner att vid semistrukturerade intervjuer har forskaren en färdig sammanställd lista med ämnen som ska behandlas och frågor som ska besvaras under intervjun. Forskaren har ändå en inställning om att intervjuerna får vara flexibla när det gäller ämnenas ordningsföljd och att respondenten får utveckla sina idéer och utförligt prata om ämnen. (Denscombe, 2016, s. 266.)

I denna studie där klasslärare och vårdnadshavare ska intervjuas har personliga intervjuer gjorts. Enligt Denscombe (2016, s. 267) är bland annat personliga intervjuer enkla att arrangera då endast forskaren och respondenten behöver vara närvarande vid intervjusituationen. En annan fördel är att de åsikter och upplevelser som kommer upp

vid intervjun bara kan härstamma från en person, vilket gör det enklare för forskaren att lokalisera vilka tankar som kommer från vilken person. (Denscombe, 2016, s. 167.)

5.4 Respondenter

Då en studie ska genomföras behöver forskarna reflektera över vilken större helhet respondenterna ingår i och representerar. En viktig aspekt att ta i beaktande är att det finns en jämn representation och variation bland respondenterna. (Trost, 2010.) För att säkerställa att intervjuvaren blir möjligast innehållsrika behöver respondenterna också möjligast väl representera det område som studeras. Klasslärare och vårdnadshavare som deltar i studien behöver ha erfarenhet av att kommunicera digitalt i Wilma. Klasslärarna behöver ha erfarenhet av att undervisa inom årskurserna F–6 och för vårdnadshavarna gäller det att de har åtminstone ett barn i årskurs F–6.

Något som forskare behöver vara medvetna om är att det kan finnas en tendens att styra sitt urval för mycket och ta fasta på ytterligheter. Resultaten kan i så fall bli missvisande ifall det finns en för ojämn representation av det avvikande och det normala. (Trost, 2010.) För att minska på likartade svarsalternativ så valde vi att söka respondenter från olika kommuner i Svenskfinland. Vi bestämde på förhand att intervjua klasslärare som jobbar i olika lågstadieskolor. Dessutom ville vi också intervjua vårdnadshavare från olika kommuner så att inte alla av vårdnadshavarna har erfarenhet av att kommunicera med klasslärare som jobbar i en och samma skola.

Enligt Kvale & Brinkmann (2009) är det viktigt intervjua tillräckligt många personer för att kunna ta reda på studiens syfte. Om antalet däremot är för stort blir det svårare att göra ingående tolkningar av intervjuerna. (Kvale & Brinkmann, 2009.) Eftersom denna avhandling är ett mindre forskningsprojekt är vi medvetna om att resultatet inte kommer att kunna generaliseras. Istället kan vi synliggöra några klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Vi har även reflekterat över ifall vi kommer nå en variation bland vårdnadshavarna. Vi tror nämligen att det är "samma" typ av vårdnadshavare som vill delta i studien, d.v.s. vårdnadshavare som är engagerade i barnets skolgång och intresserade av skolans verksamhet. Ifall denna hypotes stämmer är det ännu svårare att kunna nå en variation

bland respondenterna. De vårdnadshavare som är mindre engagerade i barnets skolgång och inte använder Wilma lika aktivt kanske då uteblir från undersökningen.

I vår studie valdes informanterna delvist slumpvist, delvis selektivt. Respondenterna valdes *slumpvist* eftersom vi sedan tidigare inte hade någon nära relation till dessa klasslärare och vårdnadshavare. Klasslärarna valdes *slumpvist* genom att vi sände ut e-post till olika rektorer med en förfrågan om klasslärare i skolan vill delta i studien. Respondenterna valdes även delvis *selektivt* eftersom vi främst valde att kontakta skolor som vi känner till från tidigare. Av denna orsak deltog några klasslärare som vi från tidigare mött i ett skolsammanhang. Respondenterna valdes även *selektivt* genom att vi frågade av personer i vår omgivning ifall de känner till någon vårdnadshavare eller klasslärare som passar in på de uppställda kriterierna.

Vi valde att kontakta sex olika rektorer genom att sända ut ett e-post. I mejlet informerade vi om studien och bifogade ett informationsbrev. Av dessa sex skolor var det två rektorer som svarade att de skulle vidarebefordra mejlet till klasslärarna. Av dessa klasslärare var det en klasslärare som tog kontakt med oss och ville delta i studien. I fortsättningen valde vi istället att handplocka respondenter. Vårt urval av klasslärare består av fyra klasslärare, tre kvinnliga klasslärare och en manlig klasslärare. Dessa klasslärare jobbar inom årskurserna F–6 i olika skolor i Svenskfinland.

Vår ursprungliga plan var att kontakta klasslärare för att skaffa vårdnadshavare till studien. Vi hade planerat att fråga rektorerna om deras tillåtelse angående detta. Eftersom det var svårt att komma i kontakt med rektorer så ändrade vi vårt tillvägagångssätt. Vi valde att istället kontakta fyra föräldraföreningar i Österbotten. Vi frågade ifall det finns vårdnadshavare inom föreningen som vill delta i studien. Inga vårdnadshavare från föräldraföreningarna deltog i studien. Eftersom det var en utdragen process att få tag på vårdnadshavare valde vi istället att handplocka dem. Vi frågade personer i vår omgivning om de känner till vårdnadshavare som uppfyller kriterierna för att kunna delta i studien. Vi kontaktade fyra vårdnadshavare och alla svarade att de ville delta i studien. 3 kvinnliga vårdnadshavare och en manlig vårdnadshavare deltog i studien. Dessa vårdnadshavare har barn inom årskurserna F–6 i olika skolor i Svenskfinland.

Till alla respondenter meddelade vi att intervjun kan utföras ansikte mot ansikte, genom ett telefonsamtal eller genom videosamtal i Skype. Tre av fyra klasslärare intervjuades ansikte mot ansikte vid deras arbetsplatser. Klassläraren som var bosatt i Södra Finland intervjuades genom ett telefonsamtal. Tre av vårdnadshavarna ville träffas för att utföra intervjun. Dessa intervjuer utfördes vid Åbo Akademi i Vasa. Två av vårdnadshavarna intervjuades genom telefonsamtal.

5.5 Undersökningens genomförande och analys av data

Jan Trost (2010) skriver i sin bok *Kvalitativa intervjuer* hur det går att särskilja tre olika steg då det kommer till genomförandet av en studie. Det första steget är att *samlas in data*. I detta skede överväger forskare ifall en kvalitativ eller kvantitativ datainsamlingsmetod är lämplig. Eftersom vi vill ta reda på klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma är det en kvalitativ datainsamlingsmetod som lämpar sig bäst. Data har därför valts att samlas in genom kvalitativa intervjuer.

Det andra steget som Trost (2010) beskriver är *analysen*. I analysen ska insamlade data analyseras på ett ändamålsenligt sätt. Inom kvalitativa studier bör forskaren vara kreativ och reflektera till vilken analysmetod som är mest lämplig för den specifika studien. Eftersom vi utfört kvalitativa intervjuer har den första delen av vår analys bestått av att transkribera, dvs omvandla talad text till skriven, de inspelade intervjuerna. Efter att alla utsagorna har transkriberats har vi i analysfasens första skede kategoriserat det insamlade data. För att få en helhetsbild bör forskaren först läsa igenom hela intervjun som transkriberats. Vi har urskilt likheter och skillnader bland svaren av respondenterna som sedan har vi bildat olika kategorier.

Analysmetoden som vi har använt är meningskoncentration. Meningskoncentration innebär att forskaren koncentrerar svaren till endast det väsentliga och huvudsakliga. Genom meningskoncentrering formulerar forskaren koncisa meningar som intervjupersonen sagt. Forskaren drar samman svaren till korta formuleringar som svarar på forskningsfrågorna. Långa uttalanden pressas samman till kortare uttalanden

där det väsentliga kommer fram. (Kvale & Brinkmann, 2009.) Det tredje skedet är enligt Trost (2010) *tolkningen av resultaten*. I detta skede bedöms vilka faktorer som har orsakat specifika konsekvensen och är ett viktigt skede i forskningsprocessen. Forskaren måste i detta skede vara medveten om betydelsen av att förhålla sig objektivt till resultatet och hur hans egna erfarenheter och personliga åsikter kan ha en inverkan på tolkningen av resultatet.

5.6 Tillförlitlighet, trovärdighet och etik

Då en studie utförs är det viktigt att forskaren granskar studiens trovärdighet (validitet), tillförlitlighet (reliabilitet) och etik. För att kvaliteten på en undersökning ska vara god bör hög trovärdighet och tillförlitlighet finnas. Enligt Fejes och Thornberg (2015) ska begreppen trovärdighet och tillförlitlighet användas i bedömningen av validitet och reliabilitet då det kommer till kvalitativ forskning. Därför har vi valt att i bedömningen av kvaliteten i undersökningens resultat använda begreppen trovärdighet och tillförlitlighet. Trovärdighet och tillförlitlighet härstammar från kvantitativ metodologi. Därför kan det bli problematiskt att säkerställa dessa i samband med kvalitativa studier. (Trost, 2010.)

Trovärdigheten hänvisar till studiens giltighet, riktighet och styrka i ett yttrande. Vidare hänför begreppet till studiens framgång i att undersöka det som ska undersökas. (Denscombe, 2016, s. 411–412; Kvale & Brinkmann, 2014, s. 296.) Ett stort problem i kvalitativ forskning är att säkerställa trovärdigheten. Forskaren måste kunna visa att det insamlade data och analysen är trovärdig, exempelvis genom att bevisa att data är insamlat på ett seriöst och relevant sätt för den aktuella problemställningen. Trovärdighet kan exempelvis säkerställas genom att granska sina intervjufrågor med kritiska ögon. Intervjufrågorna ska vara konstruerade på ett sätt som får svar på forskningsfrågorna och som inte styr svaren på något sätt. (Trost, 2010.)

Undersökningens tillförlitlighet betyder huruvida undersökningen skulle ge samma resultat vid olika tidpunkter av olika forskare (Denscombe, 2016, s. 411–412; Kvale & Brinkmann, 2014, s. 295). I kvalitativ forskning kan specifika informanternas åsikter och upplevelser undersökas vid en specifik tidpunkt. Svaren kan vara personliga och

inte representera en större helhet. Det är även svårt att veta hur resultaten av samma undersökning skulle se ut i framtiden. Även forskarens eget intresse och engagemang kan ha en inverkan på studiens tillförlitlighet. Forskaren kan bli en integrerad del av exempelvis datasamlingstekniken om hen fungerar som observatör eller intervjuare. Därför går det även att reflektera kring ifall samma resultat skulle nås om studien utfördes av en annan forskare. (Denscombe, 2016.) Objektivitet är alltid viktigt då det kommer till forskning. Objektivitet innebär i vilken mån forskning kan producera fynd som är opåverkade av forskaren som genomför undersökningen. Vi kan ändå konstatera att en undersökning alltid kommer vara påverkad av den som utför den i någon mån. Resultaten är en produkt av en tolkningsprocess som genomförts av forskaren och detta påverkar möjligheterna för objektivitet. (Denscombe, 2016, s 413–414.)

Med forskningsetik avses etiska principer som bör tas i beaktande vid utförandet av en forskning. Forskare ska beakta olika forskningsetiska principer då en forskning planeras och utförs. De respondenter som medverkar i studien ska frivilligt medverka och ha möjligheten att dra sig ur projektet om de vill. Respondenterna ska vara medvetna om vad svaren från intervjun kommer användas till och deras samtycke ska etableras redan i ett tidigt skede. Respondenterna blir även informerade om hur deras uppgifter angående identitet, anonymitet och konfidentialitet kommer att behandlas, vilket i bästa fall bidrar till en känsla av trygghet hos respondenterna. (Trost, 2010.) Ifall det saknas en etisk reflektion i anslutning till datainsamlingen kan det finnas frågetecken gällande studiens trovärdighet.

6. Resultatredovisning

I detta kapitel presenteras resultaten från denna studies forskningsintervjuer. I det första kapitlet ges en beskrivning av klasslärares användning av Wilma för att läsaren ska få en tydligare helhetsbild av kommunikationen i Wilma. Resultaten i de följande två kapitlen, 6.2 och 6.3, presenteras resultatet i enlighet med studiens forskningsfrågor. I kapitel 6.2 behandlas resultatet för den första forskningsfrågan och centrala teman som framkommit fungerar som kapitlets underrubriker. Kapitel 6.3 är uppbyggt på samma sätt och behandlar den andra forskningsfrågan och de centrala teman som framkommit fungerar som kapitlets underrubriker. I kapitel 6.4 behandlar resultatet för den tredje forskningsfrågan och som underrubriker fungerar de centrala teman som framkommit i intervjuerna. Även kapitel 6.5 följer samma mönster och behandlar resultatet för den fjärde forskningsfrågan och centrala teman verkar som kapitlets underrubriker.

För att stärka resultatets tillförlitlighet kommer direkta citat från intervjuerna läggas fram. För att underlätta läsningen har små justeringar gjorts i citaten utan att det har förändrat innebörden. För att inte avslöja respondenternas identitet används fingerade namn.

6.1 Klasslärares användning av Wilma

De klasslärare som vi intervjuade använder dagligen sig av Wilma för att kommunicera. Fastän de dagligen är inloggade på Wilma för att sköta skolärenden används Wilma i olika utsträckningar bland klasslärarna. Tre av klasslärarna använder Wilma flitigt för att kommunicera med vårdnadshavarna, exempelvis genom att skicka ut veckobrevet, skicka och ta emot meddelanden och för att föra lektionsanteckningar. Martin berättar att han egentligen bara använder Wilma för att kommunicerar med vårdnadshavarna och att han ytterst sällan kommunicerar med vårdnadshavarna via telefon. Han använder sig av olika funktioner i Wilma, exempelvis enkätfunktionen, för att smidigt kommunicera med vårdnadshavarna på varierande sätt. Martin använder sig också flitigt av lektionsanteckningar för att dokumentera och meddela vårdnadshavarna om elevernas frånvaro, ogjorda läxor och förseningar.

Även Kerstin kommunicerar främst via Wilma med vårdnadshavarna. Hon skickar ut veckobrev varannan vecka och använder lektionsanteckningar till att anteckna elevers frånvaro. Kerstin håller även telefonkontakt och samtal ansikte mot ansikte med vårdnadshavarna vid behov. Även Monika upplever att Wilma är ett lämpligt kommunikationsverktyg för att kommunicera om vardagliga skolärenden till vårdnadshavarna. Monika använder Wilma för att sända veckobrev, meddela om läxor och prov samt för att göra lektionsanteckningar. Monika använder lektionsanteckningar för att anteckna elevers frånvaro och för att ge positiv respons.

Eva är den av klasslärarna som använder Wilma minst. Eva använder Wilma i den bemärkelsen att hon tar emot frånvar oanmälningar och en del meddelande av vårdnadshavarna. Eva dokumenterar även själv elevernas frånvaro i Wilma för att ha det samlat på ett ställe. Då Eva får meddelanden av vårdnadshavarna i Wilma svarar hon dem genom att ringa. Skolan där Eva arbetar har beslutat att inga elevärenden sköts i Wilma och detta innebär att kommunikationen med vårdnadshavarna främst sker via telefon.

6.2 Klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma

I detta kapitel presenteras resultatet i relation till den första forskningsfrågan som gäller klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma. Här synliggörs de upplevelser som klasslärarna har av att kommunicera med vårdnadshavarna digitalt i Wilma. Utgående från de aspekter som framkommit i intervjuerna presenteras de som följande kategorier: *upplevelser av effektiv tvåvägskommunikation*, *upplevelser av självstyrd närhet* och *upplevelser av utmanande kommunikation och behov av tydliga kommunikationsstrukturer*.

Upplevelser av effektiv tvåvägskommunikation

I allmänhet upplever alla klasslärare att Wilma är en behändig kanal för att sköta skolärenden. Klasslärarna berättar att Wilma är en snabb och effektiv kommunikationskanal för att kommunicera med vårdnadshavarna. Monika berättar att

hon sköter den vardagliga kontakten med vårdnadshavarna i Wilma och poängterar att ifall det inte är frågan om ett akut ärende är Wilma det bästa verktyget för att kommunicera med vårdnadshavarna. Då Monika kommunicerar i Wilma med vårdnadshavarna upplever hon att det går snabbt och smidigt och att hon får snabba svar av dem. Monika ger även exempel på ärenden som passar bra att föra i Wilma:

“Exempelvis angående läkarbesök och tandläkarbesök så går det smidigt och snabbt att kommunicera i Wilma, så att alla vet om det.” (Monika)

Även Martin och Kerstin uttrycker samma som Monika. De anser att det är effektivt att alla skolärenden finns på en och samma kanal. Martin ser det som positivt att alla meddelanden av vårdnadshavarna samlas i Wilma och att han vet var han på morgonen ska kontrollera ifall det kommit sjukanmälningar. Klasslärarna ser det som positivt att skolärenden är styrda till en och samma kanal, vilket underlättar klasslärarens arbete. Kerstin är inne på samma spår och berättar att det är bra att hennes privata e-post blir fri från jobbärenden och att det kommer färre telefonsamtal från vårdnadshavare. Kerstin beskriver den digitala kommunikationen i Wilma som behändig och upplever att det är enklare att skriva ett meddelande i Wilma än att boka in en telefontid med vårdnadshavarna. Fastän Eva primärt inte kommunicerar med vårdnadshavarna i Wilma, så håller hon ändå med om att det skulle vara bra att alla skolärenden förs i en och samma kanal.

“Det som är skönt är att det endast är en kanal. Kontakten sker inte via meddelanden, samtal och e-post. Man vet att allt som berör jobbet finns i Wilma.” (Eva)

“Många gånger är det lättare att skriva ett meddelande istället för att ringa som man gjorde förut. Många har ju inte möjlighet att svara på dagtid och man vill ju inte gärna jobba kvällstid och göra jobbärenden på kvällarna. Här hjälper det digitala till.” (Kerstin)

Monika, Kerstin och Martin använder Wilma som verktyg för att upprätthålla en tvåvägskommunikation med vårdnadshavarna. Kerstin erfar att en fungerande tvåvägskommunikation mellan vårdnadshavarna och klassläraren kan uppnås i Wilma eftersom det är en effektiv och snabb kommunikationskanal. Den klass som Kerstin undervisar i detta läsår är ny för henne och därför har hon ännu inte lärt känna vårdnadshavarna så bra. Ändå upplever hon att kommunikationen fungerat bra

eftersom både hon själv och vårdnadshavarna upprätthåller en regelbunden kontakt med varandra i Wilma. Även Martin upplever att kommunikationen med vårdnadshavarna fungerar bra i Wilma och att Wilma öppnar upp för en regelbunden kontakt mellan vårdnadshavarna och klassläraren. Detta bidrar till en mer öppen dialog och till att ett förtroende till varandra byggs upp. Martin berättar följande om den digitala kommunikationen med vårdnadshavarna:

“En stor positiv sak som jag upplever på vår skola är att vårdnadshavarna är jätte öppna och vill höra om vad som händer i skolan. Om det rör sig om någon jobbig sak så känns det inte svårt att skicka om det heller. Föräldrarna har överlag en positiv inställning och vill höra. Även om det skulle vara något negativt också.” (Martin)

Monika erfar också att hon kan kommunicera med vårdnadshavarna på ett smidigt sätt i Wilma. Hon uppmanar dem att ta kontakt med henne genast de funderar över något istället för att vänta för länge. Monika upplever att det är bäst att de tar kontakt med henne även gällande små bekymmer att ärendet genast kan redas upp. Hon poängterar vikten av en fungerande kommunikation med vårdnadshavarna och har därför vid behov bjudit in vårdnadshavarna till skolan för att hjälpa dem i användningen av Wilma. Monika förstår att ifall inte vårdnadshavarna kan använda det digitala skoldatasystemet så kan det uppstå ett hinder i kommunikationen.

“Att bjuda in föräldrarna till att ta kontakt ifall de behöver hjälp är bra. Så att ingen känner sig dum och inte förstår hur man ska göra. Då förstår jag att de inte vill läsa och svara eftersom de inte vet hur man ska göra.” (Monika)

Monika berättar att hon tycker om att kommunicera mycket med vårdnadshavarna eftersom det leder till att ett förtroende utvecklas mellan dem. Monika upplever att, genom att etablera en relation och ett förtroende med vårdnadshavarna, är det enklare för henne att i ett senare skede kommunicera med dem ifall eventuella utmaningar uppstår. Hon erfar ändå inte att hon stött på större utmaningar i kommunikationen med vårdnadshavarna eftersom hon reder upp saker och ting genast istället för att låta det vänta för länge. Hon nämner att hon i kommunikationen med vårdnadshavarna försöker lyfta upp positiva aspekter kring klassen och skolvardagen för att skapa en balans i kommunikationen.

“Jag tar alltid upp någonting som har varit bra under veckan. Ibland måste man förstås ta upp vad som har gått sämre. Men alltid försöker jag hitta någonting som har varit bra också.”
(Monika)

Martin poängterar betydelsen av att regelbundet informera vårdnadshavarna om vad som händer i skolan. Förutom att bara informera dem om scheman och teman i klassen brukar Martin även skriva med fria ord vad som är på gång i klassen, vad klassen haft för viktiga diskussioner och på vilket sätt de lärt sig olika saker. Detta gör han för att synliggöra stämningen i klassen för vårdnadshavarna. Förutom att skicka veckobrev och meddelanden använder sig Martin flitigt av lektionsanteckningar i Wilma. Martin berättar att han förklarat för vårdnadshavarna att han inte ser lektionsanteckningar som ett sätt att framföra negativ respons till hemmet. Han ser istället lektionsanteckningarna som ett verktyg som han tillsammans med vårdnadshavarna använder för att följa med elevens skolgång. Martin förklarar detta på följande sätt:

“Jag har förklarat för elevernas föräldrar på föräldramötet att jag ser Wilma och lektionsanteckningar som ett verktyg och att det är viktigt att sätta in alla ogjorda läxor för att se om det blir ett mönster. Som exempelvis ifall en elev varje fredag morgon har en ogjord läxa så kan man börja ta reda på vad det beror på. Fast det kanske som förälder är jobbigt att se, att det nu igen är ogjorda läxor, så har jag försökt säga att jag inte ser det som ett brottsregister. Istället mera som ett verktyg för att tillsammans märka något mönster.”
(Martin)

Eva, tillskillnad från resterande klasslärare som deltar i studien, använder inte Wilma som ett verktyg för att upprätthålla tvåvägskommunikation med vårdnadshavarna. Hon sköter inte några elevärenden i Wilma. Vårdnadshavarna kan kontakta Eva i Wilma men då ringer Eva upp för att vidare diskutera de enskilda elevärendena. Eva upplever och tror att hon och vårdnadshavarna har ett förtroende för varandra där de tar kontakt med Eva vid behov, via Wilma eller telefonsamtal. De vet också att hon kontaktar dem via ett telefonsamtal ifall hon har ett ärende.

Upplevelser av självstyrd närbarhet

Martin, Kerstin och Monika upplever sig vara väldigt nåbara i Wilma. Martin och Monika upplever att det dock är väldigt viktigt som klasslärare att begränsa sin

nåbarhet i Wilma, exempelvis genom utsatta tider. Att som klasslärare ständigt vara nåbar och uppkopplad kan bidra till att arbetsrelaterade ärenden ständigt är i åtanke. Monika beskriver hur saker kan lämna och snurra i huvudet då hon på kvällen läser meddelanden i Wilma och hon ser därför fördelar med att begränsa sin nåbarhet som lärare. Vidare beskriver hon att detta dock är svårt eftersom nyfikenheten tar över. Tillskillnad från de tre andra klasslärarna har Eva begränsat sin nåbarhet i Wilma genom att välja att inte sköta elevärenden där. Vårdnadshavarna får ta kontakt med henne i Wilma med hon tar kontakt via telefon under arbetstid.

“Vårdnadshavarna vet att dom får kontakt med mig mellan åtta och halv fyra via Wilma. Annars får man inte kontakt med mig på det sättet.” (Martin)

“Jag är jättenåbar men det är lite dumt ibland då det kan plinga till vid tio tiden på kvällen. Då blir man nyfiken och läser meddelandet.” (Monika)

Genom att klasslärarna kommunicerar i Wilma ger det dem möjligheten att upprätthålla en asynkron kommunikation med vårdnadshavarna. Då handlar den asynkrona kommunikationen om att klasslärarna och vårdnadshavarna har tid att reflektera över meddelandet och att svaren kan komma först efter en tid. Martin nämner att han ser positiva aspekter med att det finns möjlighet till betänketid i kommunikationen med vårdnadshavarna då den sker i Wilma. Martin förklarar det på följande sätt:

“Det jag tycker är bra med att skicka meddelanden i Wilma är att om någon skickar någonting som man inte genast har ett svar på har man åtminstone tid att fundera över vad man ska svara. Om man rings hinner man inte fundera.” (Martin)

Även Eva ser fördelar med att klassläraren väntar, tänker igenom och sedan kontakter vårdnadshavaren ifall de eventuellt skickat ett upprört meddelande. Eva poängterar att det kan vara bra att vänta till nästa dag för att kontakta dem eftersom de då, i bästa fall, har hunnit lugna ner sig och kan diskutera för att komma till roten av problemet istället för att ha ett frustrerat samtal som inte leder någonstans. Även Kerstin och Monika nämner positiva aspekter med att meddelandena lagras i Wilma och att de själva kan avgöra när de svarar på meddelandena. Monika berättar att hon upplever det som

positivt att själv kunna välja när hon vill kontakta vårdnadshavarna. Monika förklarar det på följande sätt:

“Jag skriver då jag hinner och har tid [...] Var och en svarar när man hinner.” (Monika)

Martin upplever att det är viktigt att begränsa sin nåbarhet som lärare och speciellt som en nyutexaminerad lärare. Som ny lärare kan det vara svårt att sätta gränser för sitt arbete och inte vara nåbar hela tiden. Kerstin upplever också det som viktigt som klasslärare att begränsa sin nåbarhet. Att sätta upp spelregler för hur kommunikationen mellan klassläraren och vårdnadshavarna ska ske är något som är viktigt enligt samtliga klasslärare. Dessa spelregler ska vara tydliga för båda parterna och sättas upp i ett tidigt skede. Det är klassläraren som ska sätta gränser och informera vårdnadshavarna om spelreglerna, som exempelvis kan vara utsatta tider och en specifik kommunikationskanal.

“Att begränsa sin nåbarhet är en viktig sak. Speciellt som ung och ny lärare kan man inte vara nåbar hela tiden.” (Martin)

“Det beror väldigt mycket på vilken grupp man har och vilka föräldrar man har. De föräldrar jag har nu kan urskilja på rätt och fel. Även om de skickar på kvällen förväntar de inte sig att jag svarar på kvällen.” (Kerstin)

Upplevelser av utmanande kommunikation och behov av tydliga kommunikationsstrukturer

Alla klasslärare erfar att finns en del begränsningar och utmaningar då kommunikationen sker digitalt med vårdnadshavarna i Wilma. Klasslärarna nämner att det behövs tydliga kommunikationsstrukturer för att undvika problem i kommunikationen. Samtliga klasslärare upplever att de måste välja sina ord väl då de kommunicerar i Wilma eftersom det inte finns kroppsspråk, tonläge och ansiktsuttryck som inverkar på hur diskussionen uppfattas. Misstolkningar och missuppfattningar har en tendens att uppkomma då det inte finns en möjlighet att korrigera och förklara sig. För att undvika misstolkningar och missuppfattningar upplever samtliga lärare att ordval är något som bör reflekteras kring. Genom att välja sina ord rätt kan budskapet

föras fram på ett så tydligt sätt som möjligt och speciellt i känsliga ärenden ska ordvalet reflekteras kring.

“Om man kommer in på något känsligt ämne får man vara noga med hur man väljer sina ord för dom finns där svart på vitt och folk kan tolka dem hur dom vill. Om man bara har det skrivna ordet och inte har möjlighet att korrigera sig, förklara och förtydliga måste man vara extra noga hur man formulerar sig för att det inte ska bli missförstånd.” (Kerstin)

Kerstin upplever att det som klasslärare är viktigt att reflektera över hur meddelanden formuleras för att undvika missförstånd i kommunikationen. Eftersom Kerstin sköter känsliga elevärenden via telefonsamtal har hon ändå inte stött på större utmaningar i kommunikationen. Eva sköter alla elevärenden via telefon och upplever att det i skriven text kan verka som att vårdnadshavarna är mer upprörda och ilska än de egentligen är. Samtliga klasslärare erfar att det finns ärenden som är lämpliga att sköta i Wilma och ärenden som inte ska skötas i Wilma. Ärenden som är lämpliga att sköta i Wilma enligt klasslärarna är vardagliga skolärenden, som exempelvis sjukanmälningar och att skicka ut information. Det som berör känsliga elevärenden ska enligt klasslärarna inte skötas i Wilma.

“Man kan uttrycka sig klumpigt eller man uppfattar saker på olika sätt. Där missar man möjligheten att förklara och förtydliga. Rösläge och kroppsspråk finns inte med.” (Kerstin)

“Skriven text kan lätt misstolkas. Man märker ibland då föräldrarna skriver ett ganska upprört meddelande till mig via Wilma på eftermiddagen och jag läser det på morgonen och ringer upp. Då märker man att det inte var någonting. Det är ofta så, att dom i ilska skriver någonting och sedan lugnar ner sig. Om jag skulle ha läst det på eftermiddagen kan jag svara i ilska jag också, eller inta försvarsposition. Istället ringer jag upp och reder ut det.” (Eva)

En förutsättning för att kommunikationen ska fungera smidigt är att alla vårdnadshavare använder Wilma och läser meddelandena som klassläraren skickar ut. Klasslärarna berättar att det finns vårdnadshavare som inte använder Wilma och att det kan öka arbetsbördan för dem. Eva, som använder Wilma sparsamt, har en elev i sin klass vars vårdnadshavare inte använder Wilma. Hon har valt att istället printa ut information som rektorn skickar ut på Wilma och ge papperskopior till dem. I andra fall sköter hon ärenden via telefon och tycker att det har fungerat bra. Martin, Kerstin och Monika har styrt alla ärenden till Wilma och förväntar sig att vårdnadshavarna

läser meddelandena där. Monika har bjudit in vårdnadshavare till skolan för att hjälpa dem komma igång med Wilma, men efter det tycker hon att det kan förväntas av vårdnadshavarna att själva ta ansvar och läsa meddelanden i Wilma.

“Jag tänker att det är deras barn som går i skola och de har också ett ansvar att se till att de vet vad som händer i skolan. Om jag har meddelat att Wilma är sättet jag använder så får de vänja sig vid det. Jag börjar inte skicka e-post eller något.” (Martin)

Monika och Kerstin har Wilma applikationen i sina privata mobiler och notifikationerna på, vilket betyder att det kommer en ljudlig notis i deras mobiler då de får ett meddelande i Wilma. Båda erfar att det finns utmaningar med att ständigt vara uppkopplad i Wilma. Eftersom Wilma är så tillgängligt för klasslärarna kan det bli svårt för dem att dra gräns mellan arbetstid och fritid. Ändå upplever Kerstin att det är svårt att låta bli att läsa meddelanden ifall hon vet att de finns där. Även Monika säger att det kan vara svårt att begränsa sig själv då hon på kvällen blir nyfiken om vad som står i meddelandet som telefonen har visat en notifikation på.

“För detta jobb är sådant att du aldrig riktigt släpper det. Det snurrar alltid i huvudet. Om du har något meddelande som kommer sent på kvällen kanske din nattsömn lider.” (Monika)

“Jag har ibland funderat på att ta bort notifikationerna för att lättare kunna koppla bort. Men om jag vet att det finns ett meddelande där så stör det mig att jag vet att det finns där men att jag inte läst det.” (Kerstin)

Bland klasslärarna är det Martin som tydligast lyfter fram att det är väldigt viktigt att kunna koppla bort arbetet under sin lediga tid som klasslärare. Att ha utsatta tider för när han kontrollerar Wilma hjälper honom med detta och han har inte Wilma applikationen i sin privata mobil.

“Om man har skickat ett jobbigt meddelande så ska man kunna vänta till nästa dag för att se om man fått något svar istället för att hemma titta om man fått något meddelande.” (Martin)

Samtliga klasslärare upplever att spelregler är viktiga att etablera för att ha en fungerande kommunikation med vårdnadshavarna i Wilma. Mellan vårdnadshavarna och klasslärare ska det finnas en ömsesidig förståelse för vilka ärenden som sköts i Wilma och vilka ärenden som behandlas på annat sätt. Även vad som kan förväntas av

båda parterna ska diskuteras i ett tidigt skede, exempelvis genom vilka kanaler kommunikationen ska ske och vilka tider svar kan förväntas. Genom att sätta gränser kan kommunikationen i Wilma bli fungerande och en betydande faktor i relationen mellan vårdnadshavaren och klassläraren.

“Om det blir ett problem med någon förälder, att dom tar kontakt sent på kvällarna, så då måste jag ta det med den föräldern och berätta att det här är mitt jobb så ta inte kontakt efter fyra ifall det inte är akut. Men det har aldrig hänt.” (Eva)

Martin erfar att klasslärare kan förebygga utmaningar i kommunikationen genom att informera om så mycket som möjligt till vårdnadshavarna. På så sätt följer vårdnadshavarna med i skolgången och problem kan förebyggas i ett tidigt skede. Före vårdnadshavarna frågar ska han redan ha berättat. Martin skickar hellre ut för mycket information till vårdnadshavarna än för lite. Fastän Martin upplever att det är viktigt att vårdnadshavare får mycket information ska ändå inte onödig eller allt för detaljerad information skickas ut.

“Informera om allting. Skriv så mycket som du kan om det som händer. Inte behöver man skriva något onödigt eller jätte detaljerat men före föräldrarna hunnit fråga så har man redan hunnit berätta.” (Martin)

Kerstin upplever att regelbundenheten i kontakten med vårdnadshavarna i Wilma är viktigt. Då vårdnadshavarna vet att information skickas ut i Wilma blir det också en vana för dem att logga in och läsa meddelandena. Hon upplever också att det måste finnas en balans i mängden information som skickas ut i Wilma. Ifall det blir för mycket information kan det viktiga tappas bort eftersom vårdnadshavarna inte alltid orkar läsa allting. Om det å andra sidan skickas ut för lite information och allt för sällan finns det en risk att vårdnadshavarna struntar i att logga in på Wilma och läsa meddelandena.

“Att hålla regelbunden kontakt är viktigt. Om det blir för långt emellan kommer föräldrarna inte kontrollera Wilma. Om de blir en vana med att det kommer meddelanden på Wilma så läser de dem.” (Kerstin)

6.3 Klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma

I detta kapitel presenteras resultatet i relation till studiens andra forskningsfråga som behandlar klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma. Kapitlet är indelat enligt följande kategorier: *positiva upplevelser gällande användargränssnittet i Wilma, upplevelser av vikten av hänsyn till sekretessfrågor i Wilma och upplevelser av utvecklingsmöjligheter gällande användargränssnittet i Wilma.*

Positiva upplevelser gällande användargränssnittet i Wilma

Klasslärarna är nöjda med användargränssnittet i Wilma med tanke på hur de i dagens läge använder Wilma. Martin, Monika och Kerstin erfar att användargränssnittet i Wilma är bra med tanke på de ärenden som de sköter i Wilma, exempelvis kommunikationen med vårdnadshavarna. Monika berättar att hon är positivt inställd till de möjligheter som erbjuds i Wilma och att de finns de verktyg som behövs för att hon ska kunna kommunicera med vårdnadshavarna. Monika upplever att hon i Wilma kan upprätthålla kontakten med alla vårdnadshavare på en gång men även med enskilda vårdnadshavare. Även Martin och Kerstin berättar att de är nöjda med de verktyg som erbjuds i Wilma. Martin och Kerstin sänder regelbundet ut meddelanden till vårdnadshavarna i Wilma och de upplever också att det fungerar bra. Dessa tre klasslärare sänder också regelbundet ut veckobrev till alla vårdnadshavare i Wilma.

Även Eva berättar att det finns en del funktioner och verktyg som hon erfar att fungerar bra i Wilma. Eva berättar att det har fungerat väldigt smidigt då vårdnadshavarna har bokat tid för lärandesamtal i Wilma och hon enkelt då har kunnat se vilka tider vårdnadshavarna har bokat. Även frånvaroanmälningar anser Eva att fungerar bra att föra in i Wilma. Martin berättar att lektionsanteckningar är ett fungerande verktyg i Wilma och han påpekar flera gånger att han flitigt använder sig av dessa. Martin upplever det som behändigt att han kan sätta in en anteckning ifall en elev är borta från skolan så att de övriga berörda lärarna på det sättet blir informerade om elevens frånvaro. På detta sätt har han det bokfört och senare kan både han och andra berörda parter gå tillbaka för att se eventuella mönster.

“Lektionsanteckningar är ett fungerande verktyg. Om någon är borta kan man färglägga vissa block med en viss färg, så ser andra lärare också som håller lektioner i min klass att eleven är borta.” (Martin)

Alla klasslärare berättar om att det finns en applikation för Wilma som gör att ärenden kan skötas smidigt i den privata mobilen. Några av klasslärarna berättar om att de kan själva bestämma ifall Wilma ger notifikationer i mobilen och ifall det ska komma e-post då ett nytt meddelande kommer. Exempelvis Monika berättar att hon använder sig av applikationen i mobilen och att hon får ett e-post då hon får meddelanden i Wilma. Kerstin berättar att hon får notifikationer direkt i mobilen då hon får meddelanden i Wilma. Monika berättar att en annan positiv aspekt med att använda Wilma är att meddelandena sparas. Monika upplever att detta kan vara något positiv eftersom det då finns sparad vad som kommunicerats om med vårdnadshavarna. Då finns detta svart på vitt ifall det i ett senare skede skulle uppkomma problem.

“Det är bra att kommunicera digitalt också för då sparas det svart på vitt om det blir strul. Man kan bokföra så att säga.” (Monika)

Upplevelser av vikten av hänsyn till sekretessfrågor i Wilma

Förutom att klasslärarna har en generellt positiv inställning till användargränssnittet i Wilma så lyfter de upp några frågor gällande sekretessen. Två klasslärare nämner att det är viktigt att vara försiktig med att skicka om känsliga ärenden till vårdnadshavarna i Wilma. Förutom att Monika poängterar fördelen med att alla meddelanden lagras så ser både hon och Kerstin utmaningar gällande den frågan. Kerstin påpekar att det är viktigt att välja rätt ord eftersom det sen finns lagrat svart på vitt i Wilma. Både Kerstin och Monika ger som exempel att de försöker vara försiktig med att nämna enskilda elevers namn i meddelanden i Wilma. Kerstin känner ibland att hon inte riktigt kan ta tag i problemet utan snurrar runt det då hon kommunicerar om det eftersom hon inte vill nämna några namn. Även i kommunikationen med elevvårdspersonal kan sekretessen bli ett hinder enligt Monika.

“Man måste vara försiktig med att använda namn så ibland går man lite som katten runt het gröt. Man säger inte riktigt som det är gällande alla saker eftersom det sedan finns skrivet.” (Kerstin)

“Ifall jag kommunicerar med kurator eller hälsovårdare måste jag vara anonym vem jag skriver om. Om det är ett känsligt ärende kan jag inte sätta ut hela namn. Kom ihåg att allt som är på nätet är på nätet.” (Monika)

Monika spinner vidare och berättar att det också är viktigt att vara försiktig då meddelanden skickas ut till enskilda vårdnadshavare. Hon berättar om en händelse då hon skulle berömma en elev i Wilma och i misstag råkade sända ut meddelandet till alla vårdnadshavare, fastän meddelandet var ämnat bara för en specifik elevs vårdnadshavare. I detta fall var det positiv respons som skulle förmedlas, vilket var tur.

“En gång berömde jag en elev för att han hade varit snäll och råkade skicka meddelandet till alla vårdnadshavare istället för en. Sânt måste man vara försiktig med.” (Monika)

Upplevelser av utvecklingsmöjligheter gällande användargränssnittet i Wilma

Tre av klasslärarna var överlag nöjda med användargränssnittet i Wilma. Det som de vill göra i Wilma kan de göra med de verktyg som finns. Ändå nämner klasslärarna eventuella utvecklingsmöjligheter gällande användargränssnittet i Wilma. Eva använder Wilma sparsamt eftersom hon upplever att en del funktioner saknas för att hon ska kunna använda skoldatasystemet på ett ändamålsenligt sätt. En funktion som Eva gärna skulle se är funktionen att kunna bifoga en fil i ett meddelande.

“Det som saknas är att kunna bifoga någonting i ett meddelande. Den skulle jag vilja ha innan jag skulle börja använda Wilma.” (Eva)

Martin upplever att det är svårt att sätta fingret på vilka utvecklingsmöjligheter som finns i användargränssnittet i Wilma. Han upplever att användargränssnittet i Wilma kunde vara mera användarvänligt, speciellt ur vårdnadshavarnas perspektiv. Vårdnadshavarna brukar kontakta honom och fråga var de hittar olika funktioner i Wilma, t.ex. formativ bedömning. Ändå erfar han inte att detta är ett stort problem eftersom det oftast är frågan om funktioner som inte används i den vardagliga kommunikationen.

“Svårt att sätta fingret på exakt vad som går att utveckla, men på något sätt mer användarvänligt. Speciellt med tanke på föräldrarna. [...] Vissa saker är kanske lite otydliga.”
(Martin)

Kerstin har inte tänkt så mycket på utvecklingsmöjligheter i användargränssnittet eftersom hon upplever att hon kan göra det hon vill i Wilma. Även Monika har en känsla av att användargränssnittet uppfyller hennes behov och ser därför inga direkta utvecklingsmöjligheter. Monika är medveten om att hon skulle kunna utveckla sin egen användning av Wilma eftersom det finns funktioner som hon inte använder till sin fulla potential. Det enda Monika kan tänka sig att hon skulle ha användning för utöver de funktioner som redan finns i användargränssnittet är en fotofunktion så att hon kan ladda upp foton åt vårdnadshavarna eller bifoga foton i meddelanden.

“Det finns säkert funktioner jag skulle kunna använda men inte gör.” (Monika)

6.4 Vårdnadshavares upplevelser av den digitala kommunikationen i Wilma

I detta kapitel behandlar vi den tredje forskningsfrågan om vårdnadshavarnas upplevelser av den digitala kommunikationen i Wilma. Resultatet presenteras i följande kategorier: *positiva upplevelser gällande kommunikationen i Wilma*, *upplevelser av utmaningar gällande kommunikationen i Wilma* och *upplevelser av behov av respekt för känsliga ärenden i Wilma*.

Positiva upplevelser gällande kommunikationen i Wilma

Veronica och Robert upplever att Wilma används i tillräckligt stor utsträckning då det kommer till kommunikationen mellan klassläraren och vårdnadshavarna. De får information om vad som händer i skolan via Wilma och veckobreven skickas även ut i Wilma. Vårdnadshavarna använder Wilma då de sjukanmäler eller frånvaro anmäler sina barn. De flesta av vårdnadshavarna nämner att de alltid läser lektionsanteckningar som klassläraren skriver in i Wilma och får på så sätt tar del av skolvardagen. Veronica brukar även skicka meddelanden till klassläraren i Wilma ifall hon vill ha mera

information eller uppföljning av ett specifikt ärende. Detta upplever hon att fungerar bra att göra i Wilma. Ifall det däremot skulle uppkomma ett känsligt ärende som hon vill diskutera mera kring skulle hon ringa, men något sånt ärende har Veronica inte ännu upplevt.

“Wilma är ett enkelt sätt att kommunicera. Om man har någonting att diskutera så går det smidigt att kommunicera den vägen.” (Robert)

Till skillnad från Robert och Veronica så erfar Nina att Wilma åtminstone inte används för mycket utan trodde att det skulle användas mera av klasslärarna.

“Wilma används inte för mycket i alla fall. Jag tänkte att det skulle vara mera än det är.” (Nina)

Robert, Veronica och Nina förhåller sig generellt positivt till att kommunicera i Wilma och tycker att vardagliga skolärenden kan skötas snabbt och smidigt den vägen. Veronica upplever att hon snabbt kan få svar av läraren i Wilma, vilket hon är tacksam för. Även Malin upplever att Wilma är ett fungerande kommunikationsverktyg mellan vårdnadshavare och klasslärare. Hon föredrar detta elektroniska sätt att sköta saker framför att kommunicera via kontakthäfte eller informationsbrev som kan tappas bort. Vårdnadshavarna har även bokat tider för utvecklingssamtal i Wilma, vilket upplevs som smidigt.

“Jag tycker att det är lätt och snabbt och eftersom läraren verkar titta på Wilma hela tiden så får jag fort svar. Så jag sätter hellre på Wilma än att ringa. Jag tror jag aldrig ringt en lärare.” (Veronica)

“Jag tycker mera om Wilma än att börja ha något kontakthäfte eller infobrev på papper som lämnar i skolan eller försvinner på vägen hem. På så sätt tycker jag mera om det elektroniska sättet att sköta saker.” (Malin)

Robert berättar om en fungerande tvåvägskommunikation. Han känner att det finns ett ömsesidigt förtroende mellan honom och barnens klasslärare. De litar på att den andra parten tar kontakt ifall det skulle uppkomma något problem gällande barnets skolgång. Tröskeln för att ta kontakt sjunker även då kommunikationen sker via Wilma eftersom de båda parterna själva får välja när och var de läser meddelandet samt när de har tid

att svara. Robert kan skriva ett meddelande på kvällen då han har diskuterat med sina barn och upplever att det är upp till klassläraren att själv välja när hen läser och svarar.

“En positiv sak är att jag kan skicka ett meddelande efter att jag har nattat barnen ifall något dyker upp då. Jag kan inte skicka SMS den tiden, men ett Wilma meddelande kan jag skicka eftersom jag upplever att det är upp till läraren om de har att det signalerar på kvällen eller inte. Men det är just då man måste få skriva ner det, på en gång, efter att man tagit det med barnen.” (Robert)

“Det känns tryggt eftersom man får veta om saker ganska snabbt och det kommer inte upp något en vecka senare.” (Robert)

Upplevelser av utmaningar gällande kommunikationen i Wilma

Alla vårdnadshavarna berättar att de upplever att kommunikationen med klasslärarna i Wilma inte fört med sig större utmaningar. Robert och Veronica nämner att de aldrig upplevt utmaningar i att kommunicera med klassläraren i Wilma. Robert berättar att han personligen tror att den problemfria kommunikationen kan bero på att hans barn inte haft problem i skolan. Även Veronica är inne på samma spår och nämner att hon inte upplever att hennes barn haft problem i skolan vilket hon tror har bidragit till en problemfri och okomplicerad kommunikation i Wilma. Veronica tror även att en förutsättning för att kommunikationen i Wilma ska vara smidigt är att alla vårdnadshavarna vet hur Wilma ska användas. Veronica tror att en ovana i att använda Wilma kan bidra till en del utmaningar.

“Jag har inte behövt använda Wilma för att förklara någonting. Mina barn har skött sig så pass bra att jag aldrig fått någonting som skulle ha kunnat misstolkas eller förstås på fel sätt. Så därför har vi inte haft sådana problem. Jag förstår att problemen finns och jag har hört om det men inte upplevt dem personligen.” (Veronica)

Även Nina berättar att hon inte upplever några utmaningar i kommunikationen med klassläraren i Wilma. Nina påpekar ändå att skolan till först hade informerat att de skulle sätta in läxor på Wilma men aldrig gjort det. Eftersom Wilma inte används i den utsträckningen som Nina trodde så loggar hon därför sällan in där. Nina upplever också att det lätt kan hända att hon missar något Wilma meddelande eftersom hon inte loggar in på Wilma regelbundet.

Även Malin erfar att kommunikationen med klasslärarna i Wilma överlag har fungerat bra. En problematik som Malin ändå upplever är då hon blivit informerad för sent om att hennes barn haft svårigheter inom ett visst läroämne. Informationen om problem i barnets lärande har kommit i ett så sent skede att förebyggande åtgärder inte har varit möjliga. Ifall informationen skulle kommit tidigare upplever Malin att hon kunde tagit tag i situationen och stöttat sitt barn.

Två av vårdnadshavarna berättar om sina upplevelser av att läsa lektionsanteckningar som klassläraren satt in i Wilma. Malin berättar att hon upplever att klassläraren sätter in lektionsanteckningar väldigt ofta. Malin upplever ofta att dessa lektionsanteckningar är negativt laddade. Hon berättar att lektionsanteckningarna bland annat brukar handla om att barnet har pratat mycket på lektionen eller att barnet har kommit försent. Hon upplever att hon inte får några lektionsanteckningar om att hennes barn har gjort något positivt i skolan. Därför är det svårt att avgöra ifall barnen inte har gjort något bra den dagen eller ifall läraren inte prioriterat att sätta in lektionsanteckningar med positiv respons.

“Det kommer ganska mycket lektionsanteckningar. Visserligen, om det inte finns något positivt att säga så finns det inte.” (Malin)

Veronica berättat att hon upplever att det finns skillnader mellan olika klasslärares användning av lektionsanteckningar. Hon beskriver hur hon med hennes barns nya klasslärare kan få lektionsanteckningar dagligen och att detta kunde vara svårtolkat i början. Hon beskriver hur hennes barn sedan tidigare inte fått en lektionsanteckning på fyra år och plötsligt, då klassläraren byts, kommer det en lektionsanteckning varje dag. Hon berättar att som vårdnadshavare kan det vara svårt att veta ifall barnets beteende har förändrats eller om det bara är klasslärares användning av lektionsanteckningar som skiljer sig från varandra. Veronica berättar att lektionsanteckningar har kunnat handla om att barnet har stört eller att barnet har varit duktig på lektionen. Att använda lektionsanteckningar för mycket kan, enligt Veronica, leda till att de mister sin effekt. Veronica beskriver detta på följande sätt:

“Min sons nya lärare använder nästan dagligen lektionsanteckningar. Då blir det jättesvårt att tolka. Då han på fyra år inte fått en enda lektionsanteckning så funderar man om han har blivit duktigare i skolan eller om han har börjat störa lektionerna nu, vilket han inte gjort förr. Det är svårt att veta. Kanske han inte alls har förändrats men hon tar upp varje liten sak. Det känns som att hon måste sätta en lektionsanteckning och då mister det sin effekt.” (Veronica)

Upplevelser av behov av respekt för känsliga ärenden i Wilma

Vårdnadshavarna upplever att kommunikationen med klasslärarna fungerar bra i Wilma men berättar ändå att det finns en del ärenden som inte ska kommuniceras om i Wilma. Nina upplever att känsliga och privata ärenden inte ska kommuniceras om i Wilma utan att de ska hanteras på andra sätt.

“Om det är något privat kanske man inte vill skriva det i Wilma.” (Nina)

Veronica är inne på samma linje som Nina och berättar att hon föredrar ett telefonsamtal från klassläraren ifall det berör ett ärende som behöver diskuteras mera om, exempelvis problem gällande barnets skolgång. Robert anser att all kommunikation inte kan skötas i Wilma utan att vissa ärenden sköts bättre ansikte mot ansikte. Han anser att Wilma är ett bra sätt att boka in ett möte eller meddela att någonting behöver diskuteras. Sedan kan själva ärendet diskuteras vid ett möte mellan klassläraren och vårdnadshavaren.

“Om det är någonting som ska diskuteras mera om, ifall mitt barn har problem eller något, så skulle jag ta det via telefon.” (Veronica)

“Absolut tycker jag att det behövs någon annan kontakt också. Man kan kanske skicka att vi behöver ha ett möte via Wilma men jag tycker inte att hela problemet ska komma där utan istället kommunicerar man om att ett möte behöver hållas.” (Robert)

Robert spinner vidare och berättar att han hellre kommunicerar om en del problem ansikte mot ansikte eftersom han upplever att det lätt kan ske missförstånd i den digitala kommunikationen. Ifall han, som vårdnadshavare, har ett problem som han vill diskutera med klassläraren tror han att det lätt kan upplevas som ett påhopp mot klassläraren. Han vill därför hellre diskutera problemet på ett möte än att skicka om det i Wilma.

“Men jag tycker också, om jag har kritik, som kan upplevas som ett personangrepp så ska jag istället önska ett möte. Jag får nog berätta om problematiken men inte så att det missuppfattas. Då behöver jag nog prata öga mot öga med läraren istället.” (Robert)

6.5 Vårdnadshavares syn på utvecklingsmöjligheter i kommunikationen i Wilma

I detta kapitel presenteras resultatet i anknytning till studiens fjärde forskningsfråga. I detta kapitel får läsaren bekanta sig med vilka utvecklingsmöjligheter vårdnadshavarna ser gällande den digitala kommunikationen i Wilma. Vi kunde urskilja en kategori: *Syn på utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma.*

Syn på utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma

Generellt är alla vårdnadshavarna nöjda med den kommunikation som förs i Wilma och därför ser de inte heller så stora behov av utveckling i den digitala kommunikationen. Nina berättar att hon inte upplever behov av utveckling i kommunikationen och att hon heller inte saknar att få någon viss information i Wilma.

Samma sak erfar Veronica och Robert som konstaterar att kommunikationen i Wilma är tillräcklig. Robert berättar att han tycker det är bra att det inte heller kommer för mycket information i Wilma eftersom det också är viktigt att vårdnadshavaren håller en dialog med själva barnet. Även Malin förhåller sig positivt till att kommunicera i Wilma men hon nämner ändå några saker gällande kommunikationen som hon upplever att kunde utvecklas eller förändras. Malin berättar att hon upplever att klassläraren är nåbar i Wilma men att hon saknar en bekräftelse om att klassläraren verkligen har läst det meddelande som hon sänt. Ibland skickar läraren ett “ok” för att visa att hen har tagit emot meddelandet men ibland får Malin inget svar. Enligt Malin skulle det vara skönt att alltid få en bekräftelse om att meddelandet har kommit fram och att klassläraren läst det.

“En egenskap man önskar skulle finnas i Wilma är att man skulle se när läraren har läst ett meddelande. Att man skulle få en bekräftelse på att meddelandet är läst, typ som i Whatsapp.”
(Malin)

Malin erfar även att hon saknar information gällande hennes barns lärande i specifika läroämnena. Malin berättar att hon upplever att klassläraren inte informerat i tid ifall barnet har svårigheter i något specifikt läroämne. Istället för att i slutet av skolarbetet se hur barnets vitsord sjunkit skulle Malin föredra att få veta om problemet i god tid så att hon kunde hjälpa sitt barn. Malin beskriver detta på följande sätt:

“Visst skulle läraren kunna skriva in anteckningar i olika ämnen [...] Läraren kanske tycker att mitt barn skulle behöva vara mera aktiv, tänka mera på matematik eller att barnet har behov av stödlektioner. Det skulle vara roligt att få den informationen i god tid så man skulle hinna reagera på det så snabbt som möjligt. Inte i slutet av skolarbetet då man ser att vitsorden har sjunkit. Man skulle ha kunnat göra något åt saken tidigare.” (Malin)

Två av vårdnadshavare upplever att klasslärares användning av lektionsanteckningar i Wilma kunde utvecklas eller förändras. Veronica erfar att lektionsanteckningarna är ganska kortfattade och inte ger specifik information till vårdnadshavaren om barnets beteende. Då Veronica får lektionsanteckningar om att hennes barn har jobbat bra under en lektion vill hon gärna veta exakt vad det är som barnet gjort bra. Veronica berättar att hon upplever att det skulle vara bra ifall klassläraren skulle ge en djupare förklaring till de lektionsanteckningar som hennes barn får i Wilma.

Malins upplever att lektionsanteckningarna som hennes barn får i Wilma ofta tar fasta på negativa aspekter gällande barnens skoldag. Hon upplever därför att klasslärares användning av lektionsanteckningar kunde utvecklas på så sätt att klassläraren även skulle sätta in lektionsanteckningar som tar fasta på positiva aspekter gällande barnets skoldag. Malin beskriver detta på följande sätt:

“Jag tycker man skulle kunna skriva dit mera positiva saker och inte alltid bara negativt som exempelvis att barnet har pratat på lektionen eller att barnet kommit försent fem minuter.”
(Malin)

“Wilma anmärkningarna gällande mina barn är ganska mycket negativt. Det skulle kunna vara mera positivt också. Ifall barnet gjort något positivt så kunde man skriva det dit.” (Malin)

7. Sammanfattande diskussion

Denna sammanfattande diskussion består av resultatdiskussion och metoddiskussion. I resultatdiskussionen diskuteras studiens resultat i förhållande till studiens teori. I studiens metoddiskussion behandlas för- och nackdelar med studiens valda metod. Slutligen ges förslag på fortsatt forskning inom området.

7.1 Resultatdiskussion

I studien har finlandssvenska klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i skoldatasystemet Wilma undersökts. De insamlade data består av åtta kvalitativa intervjuer, fyra intervjuer med klasslärare och fyra intervjuer med vårdnadshavare.

Utgående från studiens forskningsfrågor har resultatet presenterats i kategorier. Utgående från studiens första forskningstema, *klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma*, kunde tre kategorier formuleras: upplevelser av effektiv tvåvägskommunikation, upplevelser av självstyrd nåbarhet, upplevelser av utmanande kommunikation och behov av tydliga kommunikationsstrukturer. Utgående från studiens andra forskningstema, *klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma*, kunde tre kategorier identifieras: positiva upplevelser gällande användargränssnittet i Wilma, upplevelser av vikten av hänsyn till sekretessfrågor i Wilma och upplevelser av utvecklingsmöjligheter gällande användargränssnittet i Wilma. Utgående från studiens tredje forskningstema, *vårdnadshavares upplevelser av den digitala kommunikationen i Wilma*, identifierades tre kategorier: positiva upplevelser gällande kommunikationen i Wilma, upplevelser av utmaningar gällande kommunikationen i Wilma och upplevelser av behov av respekt för känsliga ärenden i Wilma. Utgående från den fjärde forskningstema, *vårdnadshavares syn på utvecklingsmöjligheter i kommunikationen i Wilma*, har en kategori formulerats: Syn på utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma. I det följande diskuteras resultatet utgående från forskningsfrågorna.

Klasslärares upplevelser av kommunikationen i Wilma

Upplevelser av effektiv tvåvägskommunikation

I resultatet framkommer att alla klasslärare använde sig dagligen av det digitala skoldatasystemet Wilma bland annat för att kommunicera med vårdnadshavarna eller för att sköta övriga skolärenden. Detta överensstämmer med Hylén (2010, s. 5) som poängterar att den digitala tekniken har fått fotfäste i nästan alla delar av skolans verksamhet. Klasslärarna i vår studie konstaterade att de valt att styra kommunikationen med vårdnadshavarna till Wilma. Även Eftring m.fl. (2016) är inne på samma spår och nämner att kommunikation mellan lärare och vårdnadshavare inte längre är en verbal kommunikation. En stor del av kommunikationen mellan lärare och vårdnadshavare sker genom digitala tjänster. (Eftring m.fl., 2016.)

Alla klasslärare som deltog studien hade överlag en positiv inställning till att kommunicera digitalt med vårdnadshavarna i Wilma. Flera av klasslärarna lyfte upp att det är enkelt och effektivt att kommunicera i Wilma. Klasslärarna lyfte bland annat upp att det är behändigt att alla skolärenden finns på en och samma digital kanal. Resultatet överensstämmer med tidigare forskning (Korhonen, 2017) som synliggör att lärare ser den digitala tekniken som användbar för att kommunicera. Även tidigare forskning (Setyawan m.fl., 2016) lyfter fram att det är enkelt för läraren och vårdnadshavaren att kommunicera digitalt med varandra, då de digitala tjänsterna idag är så lättillgängliga. Flera av klasslärarna ansåg även att ärenden som inte är akuta passar bra att sköta i Wilma. Resultatet överensstämmer med tidigare forskning (Borsh m.fl., 2017) där lärare och vårdnadshavare erfar att det fungerar bra att kommunicera digitalt om vardagliga skolärenden.

I resultatet synliggörs att några av klasslärarna ansåg att Wilma är ett fungerande digitalt verktyg för att upprätthålla en god tvåvägskommunikation med vårdnadshavarna. I Wilma tar klasslärarna kontakt med vårdnadshavarna och tvärtom. Resultatet är i enlighet med Epsteins (2009) teori om att det är viktigt att även vårdnadshavaren kan kommunicera med läraren för att kunna stödja och följa med i barnets skolgång. Vidare framkommer det i resultatet att en av klasslärarna uppmanade vårdnadshavarna att ta kontakt även för små bekymmer gällande barnets skolgång för

att tvåvägskommunikationen ska fungera och för att förhindra eventuella större problem. Resultatet har likheter med tidigare forskning (Korhonen, 2017, ref. i Epstein m.fl., 2009) som synliggör att det är viktigt med ett gott samarbete mellan hem och skola för att kunna förebygga problem som berör elevernas välmående. Merparten av klasslärarna i studien betonar att då kommunikationen i Wilma är regelbunden och båda parterna är villiga att kommunicera med varandra, upplever de att ett förtroende utvecklas mellan parter. Ifall eventuella problem uppstår kring elevens skolgång är det lättare att lösa dem ifall ett förtroende redan tidigare har etablerats. Dahlkvist (2012) är inne på samma spår och nämner att en fungerande tvåvägskommunikation gör att båda parterna känner sig delaktiga i de beslut som fattas och att risken för att missförstånd ska uppstå då minskar.

Upplevelser av självstyrd nåbarhet

Gällande klasslärares nåbarhet i Wilma framkommer det i resultatet att alla klasslärare ansåg att det är viktigt att begränsa sin nåbarhet för att kunna skilja på sin arbetstid och fritid. Flera av klasslärarna berättade att en konstant uppkoppling kan leda till att arbetsrelaterade ärenden hela tiden är i åtanke. Resultatet har likheter med det som Dahlkvist (2012) nämner om att en konstant uppkoppling kan tänkas leda till en ökad stress. I resultatet framkommer att två av klasslärarna har en tydlig begränsning gällande sin nåbarhet i Wilma. De två andra klasslärarna har däremot inte en lika tydlig riktlinje för när kommunikationen med vårdnadshavarna ska skötas. Vidare betonar flera av klasslärarna att det är bra att kommunikationen sker i Wilma så att det blir färre telefonsamtal och så att de själva kan bestämma vilken tid på dygnet de vill sköta kommunikationen. Flera av klasslärarna upplevde också att det är positivt att kommunicera digitalt, eftersom de då får tid att reflektera över meddelanden innan de svarar. Det som klasslärarna beskrev påminner om en asynkron kommunikation, dvs. om en diskussion där det finns tid för reflektion eftersom meddelandena lagras (Dahlkvist, 2012). Dahlkvist (2012) nämner att ifall det upplevs som besvärligt att genast ge ett svar i kommunikationen kan en asynkron kommunikation fungera bra.

Upplevelser av utmanande kommunikation och behov av tydliga kommunikationsstrukturer

Alla klasslärare som deltagit i vår studie konstaterade också att det finns begränsningar i kommunikationen då den sker digitalt. Samtliga klasslärare poängterar att då kommunikationen sker digitalt finns det en risk för att missförstånd uppstår. Alla klasslärare upplevde att det vara viktigt att reflektera över ordval och sina formuleringar då kommunikationen sker digitalt. Resultatet är i enlighet med det som tidigare sagts (Furman, 2013) om att den digitala kommunikationen i Wilma inte innehåller den icke-verbala kommunikationen, som består av exempelvis miner, gester och röstläge. Att den icke-verbala kommunikationen uteblir kan tänkas leda till att problem i kommunikationen uppstår mellan lärare och vårdnadshavare (Furman, 2013). Vidare berättade några av klasslärarna att det särskilt i känsligare ärenden är viktigt att reflektera över ordval. Vidare upplevde samtliga klasslärare att det kan vara bättre att känsliga ärenden överhuvudtaget inte sköts digitalt, vilket överensstämmer med det som Korhonen (2017) nämner om att den digitala kommunikationen inte fullt ut kan ersätta samtalen som förs ansikte mot ansikte.

I resultatet konstaterade flera av klasslärarna att för att kommunikationen i Wilma ska fungera krävs det att alla vårdnadshavare verkligen använder sig av Wilma. Vidare nämner en av klasslärarna att ifall det sänds ut för lite information i Wilma resulterar det i att vårdnadshavarna sällan eller aldrig loggar in i Wilma. Detta resultat är intressant i förhållande till tidigare forskning, Föräldrabarometern 2018, där det framkommer att det finns en del vårdnadshavare som loggar in på Wilma endast några gånger i månaden eller aldrig (Mertaniemi, 2018). Resultatet är också intressant i förhållande till tidigare forskning av Borsh m.fl. (2017) som lyfter upp aspekten om att det kan finnas olika orsaker till att vårdnadshavarna inte kommunicerar digitalt, exempelvis oförmåga att använda det digitala verktyget.

Vidare nämnde flera av klasslärarna att en förutsättning för att kommunikationen ska fungera i Wilma måste kommunikationen ske regelbundet. Ändå lyfte en klasslärare upp betydelsen av att inte sända ut onödigt information och fundera över vad som är relevant att informera om. Detta resultat kan relateras till det som Dahlström (2015) skriver om att det framkommit att klasslärare upplever att vårdnadshavare kontakter

skolan om irrelevanta ämnen och att vårdnadshavarna i sin tur upplever att det är klassläraren som tar kontakt om onödiga ärenden. Vidare framkommer det att en del klasslärare ansåg att enskilda elevärenden ska undvikas att diskuteras om digitalt i Wilma. Några av klasslärarna poängterade att känsliga ärenden passar bättre att kommunicera om verbalt. Detta resultat är i enlighet med det som nämns i Dahlströms (2015) artikel om att längre diskussioner inte ska föras i Wilma. Samtliga klasslärare lyfte även upp att det behövs tydliga spelregler om hur kommunikationen i Wilma ska ske och vilka förväntningar båda parterna kan ha på varandra. Detta resultat kan relateras till det som Andersson nämner angående att det behövs klara riktlinjer för hurdana diskussioner som kan föras digitalt över nätet (Dahlström, 2015). I slutändan är det upp till klasslärarna att själva sätta gränser och riktlinjer för vilka ärenden som ska och inte ska skötas i Wilma.

Klasslärares upplevelser av användargränssnittet i Wilma

Positiva upplevelser gällande användargränssnittet i Wilma

I vår studie framkom det att samtliga klasslärare förhöll sig positiva till det användargränssnitt som finns i skoldatasystemet Wilma. Flera av klasslärarna konstaterade att det fungerar bra att kommunicera i skoldatasystemet Wilma och att de olika möjligheter och funktioner som erbjuds i Wilma fungerar bra. Liknande resultat framkommer i tidigare studier (t.ex. Korhonen, 2017), där det framkommer att både klasslärare och vårdnadshavare ser goda möjligheter med att använda den digitala tekniken för att kommunicera. Flera av klasslärarna i vår studie nämnde om hur de sköter nästan all kommunikation med hemmet i Wilma och att de ansåg att det fungerar bra att sända meddelanden till vårdnadshavarna i Wilma. Även i Korhonens (2017) studie lyfts det fram att den digitala tekniken kan användas för att förbättra och öka deltagandet och informationen mellan hem och skola. Även Eftring m.fl. (2016) är inne på samma spår och lyfter fram att det är vanligt att klasslärare använder sig av digitala tjänster för att förmedla information till vårdnadshavarna.

I intervjuerna poängterade flera av klasslärarna att det är bra att de kan välja om de ska sända ut meddelanden till enskilda vårdnadshavare eller till alla vårdnadshavare. På detta sätt kan klasslärarna enkelt sända ut information som berör alla vårdnadshavare

eller upprätthålla kontakt med enskilda vårdnadshavare. Resultatet är intressant i förhållande till det som Eftring m.fl. (2016) nämner. Eftring m.fl. (2016) betonar att det ofta inte finns en individualiserad kontakt mellan läraren och vårdnadshavaren, vilket skulle behövas. Resultatet i vår studie visar att skoldatasystemet Wilma åtminstone inte sätter hinder för den individualiserade kontakten.

Samtliga klasslärare i studien berättade att de upprätthåller kontakten med alla vårdnadshavare genom att regelbundet sända ut veckobrev. Eftring m.fl. (2016) betonar att lärare ofta använder sig av veckobrev för att sända ut skolrelaterad information till vårdnadshavarna. Eftring m.fl. (2016) påpekar ändå att veckobreven fungerar som en envägskommunikation där läraren är avsändaren och vårdnadshavaren är mottagaren. Med andra ord kan det ändå behövas en individualiserad kontakt med enskilda vårdnadshavare för att kunna upprätthålla en digital tvåvägskommunikation. En annan positiv aspekt gällande Wilma som flera av klasslärarna nämnde är att den information som förs in i Wilma även lagras i Wilma, t.ex. lektionsanteckningar, frånvaroanmälningar och meddelanden. En av klasslärarna påpekar att hen använde lektionsanteckningar flitigt för att bokföra och följa med olika aspekter gällande barnets skolgång, t.ex. ogjorda läxor. Även tidigare forskning visar liknande resultat (Korhonen & Lavonen, 2014) som synliggör att skoluppgifter lätt kan sparas (t.ex. lektionsanteckningar om prov, förhör och övriga uppgifter) genom den digitala tekniken och att de sedan i efterhand kan ses över på ett överskådligt sätt.

Upplevelser av vikten av hänsyn till sekretessfrågor i Wilma

Då användargränssnittet i Wilma diskuterades med klasslärarna nämnde de olika upplevelser som berör sekretessfrågor i Wilma. Samtliga klasslärare konstaterade att det finns risker med att de meddelanden som sänds i Wilma även lagras i Wilma. Klasslärarna poängterar att det därför är viktigt att tänka på att vara försiktig med vad som sänds ut i meddelandena. Några av klasslärarna nämnde som exempel att de tänker att det är viktigt att vara försiktig med att nämna enskilda elevers namn i meddelanden som sänds ut till vårdnadshavaren. Resultatet talar om att klasslärarna upplevde att sekretessfrågor är viktiga att ta i beaktande då kommunikationen sker digitalt. Resultatet är intressant till det som tidigare sagts av Kuusimäki m.fl. (2019) om att lärares brist på kunskap gällande digital kommunikation kan tänkas leda till att

problem uppstår i den digitala kommunikationen mellan hem och skola. I vår studie framkommer det inte att klasslärarna upplevde större svårigheter med att kommunicera digitalt med vårdnadshavarna. Istället framkommer det att klasslärarna sedan tidigare tagit hänsyn till olika sekretessfrågor som berör kommunikationen i Wilma.

Upplevelser av utvecklingsmöjligheter gällande användargränssnittet i Wilma

I resultatet framkommer det att klasslärare var nöjda över det som erbjuds att göra i Wilma. Detta resultat är i enlighet med tidigare forskning (t.ex. Korhonen, 2017; Kuusimäki m.fl., 2019) som synliggör att digital teknik är användbart för att skapa en god kommunikation mellan lärare och vårdnadshavare. En klasslärare gav ändå som exempel att hen saknar möjligheten att bifoga filer i meddelanden som sänds i Wilma. En annan klasslärare lyfte upp att det skulle vara bra ifall det i kommunikationen i Wilma kunde användas någon typ av fotofunktion så att foton kunde bifogas i meddelanden. Detta resultat har likheter med resultatet i Korhons (2017) studie där klasslärare och vårdnadshavare upplever att möjligheten att digitalt dela med sig av foton och videor skulle vara bra för att involvera vårdnadshavarna i skolvardagen.

En annan klasslärare berättade att fastän hen är nöjd med det användargränssnitt som finns i Wilma skulle Wilma gärna få utvecklas till ett mera användarvänligt skoldatasystem, särskilt med tanke på vårdnadshavarnas användning av Wilma. Detta resultat är intressant i förhållande till en nyligen publicerad artikel av Blomqvist (2019), där det framkommer att Helsingfors stad ska ersätta Wilma med ett annat skoldatasystem. Det nya skoldatasystemet planeras vara mera användarvänligt för både vårdnadshavare och skolpersonal. Några av klasslärarna i vår studie nämnde även att de tidigare inte hade reflekterat över hur Wilma kunde utvecklas. Några av klasslärarna konstaterade att de ännu inte använder alla möjligheter som erbjuds i Wilma och att de därför kunde utveckla sin egen användning av Wilma. Detta resultat kan relateras till Kuusimäki m.fl. (2019) som skriver att fastän kommunikationen mellan hem och skola i Finland främst sköts digitalt har lärarna ändå inte fått mycket fortbildning i att kommunicera digitalt.

Vårdnadshavares upplevelser av den digitala kommunikationen i Wilma

Positiva upplevelser gällande kommunikationen i Wilma

I vår studie framkommer det att alla vårdnadshavare överlag förhåller sig positiva till att använda Wilma för att kommunicera och sköta skolärenden. Några av vårdnadshavarna nämnde att de upplevde att Wilma används i tillräcklig stor utsträckning, vilket överensstämmer med tidigare källor som lyfter fram att en förutsättning för att samarbetet mellan läraren och vårdnadshavaren ska lyckas är att skolans personal upprätthåller en aktiv kontakt med vårdnadshavarna (t.ex. Rönnqvist, 2008; Utbildningsstyrelsen, 2014). Vårdnadshavarna nämnde att Wilma används bland annat för att ta emot veckobrev, sjukanmäla sitt barn, läsa och sända meddelanden och för att ta del av lektionsanteckningar som barnet fått. Detta stöds av tidigare källor som talar om att det behövs en mångsidig kommunikation mellan hem och skola. (Rönnqvist, 2008; Utbildningsstyrelsen, 2014.)

Flera av vårdnadshavarna ansåg att kommunikationen i Wilma sköts smidigt. En av vårdnadshavarna poängterade också att hen använder hellre Wilma som kommunikationsverktyg än att kontakthäfte eller telefonsamtal. Resultatet har likheter med resultat i en studie av Kuusimäki m.fl. (2019) där vårdnadshavare upplever digitala meddelanden som lätta att förstå och att de gav en smidighet i kommunikationen som inte existerade tidigare. Flera av vårdnadshavarna i vår studie nämnde också att de får snabba svar av klasslärarna i Wilma. Resultatet har likheter med tidigare forskning (Borsh m.fl., 2017) där vårdnadshavarna upplever att den digitala kommunikationen med läraren sker snabbt och smidigt eftersom de får en notifikation i mobilen då de mottagit ett meddelande.

En av vårdnadshavarna konstaterade också att Wilma är användbart för att skapa en fungerande tvåvägskommunikation med klassläraren. Resultatet är i enlighet med tidigare forskning (Korhonen & Lavonen, 2014) som synliggör att en effektiv tvåvägskommunikation kan uppnås genom att kommunicera med hjälp av textmeddelanden av olika slag. Denna vårdnadshavare upplevde även att i den digitala kommunikationen kan ett ömsesidigt förtroende utvecklas, vilket är i enlighet med tidigare forskning (Kuusimäki m.fl., 2019) som synliggör att lärare och

vårdnadshavare upplever att den digitala kommunikationen förbättrat deras partnerskap. En vårdnadshavare spann vidare och berättade att det är bra att själv kunna bestämma när meddelanden läses och sänds. Vårdnadshavaren upplevde att tröskeln för att ta kontakt med skolan är lägre då hen kan själv bestämma när hen tar kontakt. Vårdnadshavarna kan med andra ord själv bestämma när de sköter kommunikationen i Wilma, vilket överensstämmer med hur Dahlkwist (2012) beskriver en asynkron kommunikation. I en asynkron kommunikation finns det tid för att reflektera över meddelanden eftersom informationen är lagrad (Dahlkwist, 2012).

Upplevelser av utmaningar gällande kommunikationen i Wilma

Merparten av vårdnadshavarna som deltagit i vår studie nämnde att de inte upplevde stora utmaningar gällande den digitala kommunikationen och att de var nöjda med kommunikationen i Wilma, vilket har likheter med resultatet från Korhonens (2017) forskning. En av vårdnadshavarna ansåg ändå att Wilma används för mycket av klassläraren. Även i Söderlunds (2019) artikel framkommer det att vårdnadshavare ofta upplever att de får för mycket information av klassläraren, vilket kan upplevas som stressande för vårdnadshavarna. Vårdnadshavare som intervjuats i vår studie upplevde att de får mycket negativ respons i Wilma gällande barnets skolgång. Vårdnadshavare får ofta ta emot lektionsanteckningar i Wilma som berör barnets negativa beteende i skolan och barnets förseningar till lektioner. Detta resultat har likheter med tidigare forskning (Oinas, m.fl., 2018) som visar att lärare oftare ger negativ och neutral respons i jämförelse med positiv respons.

Även Furman (2013) betonar att den kritik som tidigare riktats mot kommunikationen i Wilma ofta har grundat sig i de negativa känslorna som väckts av vårdnadshavare då de tagit emot negativa lektionsanteckningar. Resultatet är även intressant i relation till studien av Oinas m.fl. (2018) som synliggör att en del lärare som ger respons angående barnets skolgång inte desto mer reflekterar över hur responsen kommer att upplevas av mottagaren. Vårdnadshavaren i vår studie berättade även att hen fått bristfälligt med information om hur barnets lärande fortskrider vilket har lett till att de hemifrån inte varit medveten om problemet och därför inte heller gett tillräckligt med stöd till barnet i dess lärande. Detta resultat talar emot tidigare forskning (Korhonen & Lavonen, 2014), som synliggör att den digitala tekniken har möjligheten att förbättra

kommunikationen så att alla parterna är medvetna om hur barnets lärande fortskrider och så att de tillsammans ska kunna stödja barnets skolgång.

Upplevelser av behov av respekt för känsliga ärenden i Wilma

Vårdnadshavarna som deltagit i vår studie konstaterade att det finns ärenden som de upplever att inte lämpar sig att kommunicera om i Wilma. Vårdnadshavarna upplevde att känsligare ärenden som är privata inte ska kommuniceras om i Wilma. Några av vårdnadshavarna nämnde att de föredrar att diskutera känsligare ärenden ansikte mot ansikte eller genom ett telefonsamtal. Även enligt Furman (2013) är det ibland bättre att avbryta den digitala kommunikationen och istället fortsätta att diskutera ärenden ansikte mot ansikte. En vårdnadshavare konstaterade också att ifall ett meddelande skulle kunna upplevas som ett personligt påhopp mot klassläraren är det bättre att vårdnadshavaren istället föreslår ett möte för att diskutera ärendet. Även detta resultat stöds av Furman (2013) som nämner att då den verbala kommunikationen uteblir så kan budskapet lätt missförstås av mottagaren. För att undvika denna typ av kommunikationsproblem är det viktigt att fästa uppmärksamhet i kommunikationen (Furman, 2013).

Vårdnadshavares syn på utvecklingsmöjligheter i kommunikationen i Wilma

Syn på utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma

Merparten av vårdnadshavarna som deltagit i vår studie nämnde inte att kommunikationen i Wilma borde utvecklas utan att de upplevde kommunikationen som tillräcklig och fungerande. En av vårdnadshavarna konstaterade ändå att hen saknar en kommunikation om hur barnets lärande fortskrider inom olika läroämnen. Denna vårdnadshavare berättade att hen upplever ett behov av att i ett tidigt skede få information av klassläraren ifall barnet har svårigheter inom något läroämne. Bland annat Epstein (2009) och Glgu (Utbildningsstyrelsen, 2014) understöder att det är viktigt att vårdnadshavarna får information från skolan om hur deras barns lärande framskrider för att i sin tur kunna uppfylla sin fostrande uppgift och stödja barnet i dess skolgång.

Samma vårdnadshavare nämnde även att hen upplevde att det finns utvecklingsmöjligheter gällande lektionsanteckningarna som sänds i Wilma. Vårdnadshavaren gav som förslag att klasslärare även kunde sända lektionsanteckningar som tar fasta på positiva aspekter gällande barnets skolgång, istället för att bara fokuserar på negativa aspekter gällande barnets skolgång. Resultatet stöds bland annat av Kuusimäki m.fl. (2019) och Glgu (Utbildningsstyrelsen, 2014) som synliggör att positiv respons som beskriver elevens lärande och utveckling är något som uppskattas av vårdnadshavarna. En annan vårdnadshavare konstaterade att lektionsanteckningarna kan vara svåra att förstå då ingen djupare förklaring eller motivering ges till de olika lektionsanteckningarna. Denna vårdnadshavare upplevde ett behov av en vidare förklaring till lektionsanteckningarna. Resultatet har likheter med en studie av Efring m.fl. (2016) som synliggör att informationen som skolan sänder ut inte alltid är ändamålsenlig om vårdnadshavaren önskar att få specifik information gällande barnets skolgång.

7.2 Metoddiskussion

Syftet med studien var att studera klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Studien utfördes i Svenskfinland inom stadiet F–6. Det totala antalet informanter var åtta, fyra klasslärare som jobbar i årskurserna F–6 samt fyra vårdnadshavare vars barn är i årskurserna F–6. Vår undersökning utgår från en kvalitativ ansats med hermeneutiska drag. Med studien strävades det efter att ta reda på djupgående svar och därför valdes kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod.

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) är det viktigt att intervjua tillräckligt många personer för att kunna få reda på studiens syfte. Även ifall antalet respondenter är för stort kan det uppstå svårigheter med att göra ingående tolkningar av intervjuerna. Till början hade vi planerat att intervjua ännu fler klasslärare och vårdnadshavare. Vi upplevde även att det till början var väldigt svårt att avgöra hur många intervjuer som behöver utföras. Efter att vi utfört åtta intervjuer upplevde vi ändå att intervjuerna hade gett oss tillräckligt med djupgående insikter. Kvale och Brinkmann (2009) poängterar att ett litet antal intervjuer gör det svårt att generalisera resultatet. Fastän vi upplever

att vi utfört tillräckligt många intervjuer är vi ändå medvetna om att resultatet inte möjliggör en generalisering.

Genom att vi utfört kvalitativa intervjuer upplever vi att vi fått svar på studiens forskningsfrågor. Till studien valdes en semi-strukturerad intervju för att vi skulle få en djupgående uppfattning av respondenternas upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Semi-strukturerade intervjuer möjliggör att respondenterna har utrymme att utveckla sina synpunkter. (Denscombe, 2009.) I praktiken innebar den semi-strukturerade intervjun att vi utgick från intervjufrågorna men att vi tog oss möjligheten att ställa följdfrågor. Då vi har bearbetat det insamlade data har vi konstaterat att vid flera tillfällen under intervjuerna hade vi kunnat ställa fler följdfrågor för att verkligen nå kärnan i respondenternas upplevelser. Att vi är oerfarna forskare gör att vi i intervjusituationen inte alltid identifierat de tillfällen då följdfrågor kunde ställas. Studien kunde även eventuellt kritiseras för att intervjuerna utfördes inom en väldigt kort tid efter att studiens intervjufrågor var fastställda. Detta bidrog till att intervjufrågorna eventuellt inte bearbetades tillräckligt länge vilket även kan ha påverkat hur intervjufrågorna uppfattades av respondenterna.

Respondenterna i vår studie valdes delvist slumpvist, delvist selektivt. Vår målsättning var att välja ut klasslärarna slumpvist genom att kontakta rektorer och be dem föra vidare intervjuförfrågan till klasslärarna. Vi insåg snabbt att det var svårt att få kontakt med klasslärarna på detta sätt. Vi valde därför att ta direkt kontakt med några klasslärare. Vi hade vidare som målsättning att även välja ut vårdnadshavarna slumpvist. Eftersom vi inte fick kontakt med vårdnadshavare via rektorer eller föräldraföreningar valde vi att även handplocka vårdnadshavare. Detta gör att vårt urval blev mera selektivt än vi planerat och detta har antagligen en inverkan på studiens resultat. Enligt Trost (2010) är det viktigt att se till att det finns en variation i urvalet men att forskaren inte ska försöka styra urvalen för mycket eftersom det kan leda till missvisande resultat. Vi försökte att få tag på respondenter på ett så slumpvist sätt som möjligt.

Vi var noggranna med att kontakta klasslärare och vårdnadshavare som var obekanta för oss eller som vi inte hade någon nära relation med. Ifall forskaren har för nära relation till respondenterna kan det i intervjusituationen ske mycket antaganden från

båda parternas sida och saker kan eventuellt lämna osagt. Vidare skulle eventuella följdfrågor kanske utebli ifall forskaren gör antaganden. Ifall denna studie skulle göras igen med samma syfte, forskningsfrågor och intervjufrågor men med mera slumpvist valda respondenter kan vi inte anta att samma resultat skulle uppnås. Även där vi nu befinner oss i digitaliseringsprocessen kan antas ha en inverkan på hur resultaten ser ut. Digitaliseringen har enligt Hylén (2010) fått fotfäste i dagens skolor. Vi kan ändå anta att det finns klasslärare och vårdnadshavare som ännu håller på att utveckla sin användning av digital teknik, exempelvis sin användning av Wilma. Ifall denna studie skulle göras senare kunde resultaten eventuellt se annorlunda ut eftersom den digitala kommunikationen antagligen då kommer vara mera etablerad. Studiens tillförlitlighet kan därför beskrivas som föränderlig.

Trovärdigheten anser vi vara hög eftersom de slutgiltiga resultaten svarar på de forskningsfrågor som formulerats. Vi har formulerat intervjufrågorna på ett sätt som ger svar på forskningsfrågorna och som inte styr intervju svaren. Detta i enlighet med de rekommendationer Trost (2010) ger för att uppnå en trovärdig studie. Personligen uppfattade vi att respondenterna gav ärliga svar om sina upplevelser och åsikter gällande att kommunicera digitalt i Wilma. Genom att informera respondenterna om studiens konfidentialitet skapar vi en trygg intervjusituation för respondenterna (Trost, 2010.) Eftersom respondenterna i ett tidigt skede har blivit medvetna om hur deras svar kommer att behandlas tror vi att det har skapat en trygg intervjusituation där respondenternas äkta upplevelser nåtts. Vidare har konfidentialiteten stärkts genom att fiktiva namn tillskrivits respondenterna.

Intervjuerna valde vi att transkribera och vidare att kategorisera resultatet. I detta skede valde vi att ta bort vissa delar av data som inte kunde placeras in under någon av våra forskningsfrågor. Den bortfallna data upplevde vi som kontextgivande och hjälpte därför oss i tolkningsskedet. Eftersom detta data inte synliggörs i resultatredovisningen spelar forskarens tolkningar i detta skede en stor roll. Alltid då forskaren är en stor del av tolkningsprocessen kan objektiviteten ifrågasättas eftersom forskarens egna erfarenheter och uppfattningar formar tolkningen. Så är ofta fallet i kvalitativa intervjuer. (Descombe, 2016; Kvale & Brinkmann, 2009.) Att vi har varit två forskare i studiens alla skeden tror vi hjälpt oss med att undanhålla en del subjektiva upplevelser och tolkningar. En styrka i vårt forskningsarbete är att vi i studiens alla skeden

tillsammans diskuterat, reflekterat och ifrågasatt våra tillvägagångssätt. På detta sätt har våra subjektiva tolkningar och antaganden inte format resultaten på ett problematiskt sätt.

Sammanfattningsvis kan det sägas att eftersom detta är ett mindre forskningsprojekt är vi ändå medvetna om att en generalisering av resultatet inte är möjlig. Vi upplever ändå att detta forskningsprojekt bidragit med viktiga insikter inom området för digital kommunikation mellan hem och skola.

7.3 Implikationer och förslag på fortsatt forskning

I vår avhandling har vi intervjuat klasslärare och vårdnadshavare för att ta reda på deras upplevelser av att kommunicera i Wilma. Enligt *Föräldrabarometern 2018* är Wilma en av de mest använda kanalerna för att kommunikation mellan hem och skola i Svenskfinland (Mertaniemi, 2018). Därför upplever vi det vara relevant att bedriva vidare forskning kring detta tema. Ifall en ny kvalitativ studie skulle göras inom samma tema och med samma forskningsfrågor skulle ett annat, mer slumpvis, urval av informanter vara en intressant fortsatt forskning. Fastän vi valde att utföra en kvalitativ studie skulle det även vara intressant att bedriva en kvantitativ studie inom samma forskningsområde för att ta reda på ett större antal klasslärares och vårdnadshavares upplevelser i att kommunicera digitalt. Enkäter med öppna frågor skulle kunna användas som datainsamlingsmetod för att ta reda på klasslärares och vårdnadshavares upplevelser i att kommunicera digitalt i Wilma.

Vi befinner oss nu i en tidsepok av digitaliseringen där många möjligheter finns i användningen av digital teknik inom läraryrkets olika arbetsområden. Kunskap om hur den digitala tekniken kan används på ett så ändamålsenligt sätt som möjligt är ännu inte välkänt. (Hylén, 2010; Selwyn, 2017). Det skulle därför vara intressant att i ett senare skede av digitaliseringen, då den digitala tekniken är med etablerad ute i skolorna, undersöka lärarnas användning av digital teknik.

Vi har i vår studie valt att fokusera på respondenternas upplevelser kring kommunikationen i Wilma. Idag är digital teknik en integrerad del av undervisningen

(Hylén, 2010; Selwyn, 2017). Det skulle därför vara intressant med en fältstudie där forskaren går ut i skolor och kartlägger användningen digital teknik vid kommunikationen. En sådan studie skulle kunna utföras exempelvis genom observationer. I vår studies resultat framkom delade åsikter om användningen av lektionsanteckningar i Wilma. Vi valde att inte sätta större fokus på användningen av lektionsanteckningar eftersom detta var ett mindre forskningsprojekt. Vi ser ändå en möjlighet i att forska vidare inom denna tematik.

Litteraturförteckning

- Arnolds-Granlund, S-B. 2009. *Beyond the obvious*. Åbo, Finland. [Citerad: 3.10.2019] Hämtad: Doria:
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/47203/ArnoldsSol.pdf?sequence=3>
- Blomqvist, P. (7.10.2019). *Helsingfors skolor ska sluta använda verktyget Wilma - företag får miljonkontrakt för att utveckla ett ersättande system*. [Citerad: 2.12.2019] Hämtad: Svenska Yle:
<https://svenska.yle.fi/artikel/2019/10/07/helsingfors-skolor-ska-sluta-anvanda-verktyget-wilma-foretag-far-miljonkontrakt>
- Borsh, N., Borsh, S., Cline, K., Hochhalter, S., Rielanf, A., Takekawa, E., Walther, T. 2017. *The Effects of Parent-Teacher Communication using Digital Tools in Early Elementary and Middle School Classrooms*. Minnesota: Saint Catherine University. [Citerad: 26.9.2019] Hämtad:
<https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1231&context=maed>
- Dahlström, L. (24.11.2015). *Wilma används på fel sätt*. [Citerad: 15.10.2019] Hämtad: Svenska Yle: <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/11/24/wilma-anvands-pa-fel-satt>
- Dahlkwist, M. 2012. *Kommunikation*. Stockholm: Liber.
- Denscombe, M. 2016. *Forskningshandboken – För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur, Lund.
- Eftiring, H., Rassmus-Gröhn, K. & Hedvall, P-O. 2016. *Eliciting Parents' Individual Requirements for an Inclusive Digital School System*. [Citerad: 9.1.2020] Hämtad: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27534306>
- Erstad, O. (2010). *Digital kompetanse i skolen*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Epstein, J.L., Sanders, M.G., Sheldon, S. B., m.fl. 3:e upplagan, 2009. *School, Family, and Community Partnerships: Your Handbook for Action*. Corwin Press, Thousand Oaks, USA. [Citerad: 3.9.2019] Hämtad:
<https://www.govinfo.gov/content/pkg/ERIC-ED467082/pdf/ERIC-ED467082.pdf> .
- Finlex. 2019. *Förordning och grundläggande utbildning*. [Citerad: 7.10.2019] Hämtad: Finlex: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1998/19980852>

Fred, G. 2015. *Handbok i föräldrasamtal*. Studentlitteratur.

Furman, Ben. 2013. *Kommunicera klokt med Wilma - Lärarens guide i elektronisk kommunikation mellan hem och skola*. [Citerad: 27.9.2019] Hämtad: Visma: <https://www.visma.fi/inschool/sv/>

Hylén, J. 2010. *Digitaliseringen av skolan*. Studentlitteratur.

Korhonen, T., & Lavonen, J. 2014. *Crossing School-Family Boundaries through the Use of Technology*. I H. Niemi, J. Multisilta, & E. Löfström (Red.), *Crossing Boundaries for Learning – through Technology and Human Efforts* (s. 37–65). Helsinki: University of Helsinki, CICERO Learning Network. [Citerad 7.10.2019] Hämtad: https://www.helsinki.fi/sites/default/files/atoms/files/crossing_boudaries_for_learning_through_technology_and_human_efforts_2014_0.pdf

Korhonen, T. 2017. *Kodin ja koulun digitaalinen kumppanuus*. Helsingfors, Helsingfors Universitet. [Citerad 2.9.2019] Hämtad: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/184723>

Kuusimäki, A., Uusitalo-Malmivaara, L., & Tirri, K. 2019. *Parents' and Teachers' Views on Digital Communication in Finland*. University of Helsinki. [Citerad: 2.9.2019] Hämtad: Hindawi: <http://downloads.hindawi.com/journals/edri/2019/8236786.pdf>

Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.

Mertaniemi, R. 2018. *Föräldrabarometern 2018*. [Citerad: 2.9.2019] Hämtad: Förbundet Hem och skola i Finland: <https://www.hemochskola.fi/wp-content/uploads/2018/11/Foraldrabarometern2018final.pdf>

Nationalencyklopedin. (u.å). *Digitalisering*. [Citerad: 31.3.2020] Hämtad: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/digitalisering>

Nyberg, R. & Tidström, A. 2012. Beskriv material och metoder. I R. Nyberg & A. Tidström (Red.), *Skriv vetenskapliga uppsatser, examensarbeten och avhandlingar* (s. 115–138). Lund. Studentlitteratur.

Oinas, S., Vainikainen, M-P. & Hotulainen, R. 2018. *Is tech-nology-enhanced feedback encouraging for all in Finnish basic education? A person-centered approach, Learning and Instruction*, vol. 58, p. 12–21. [Citerad: 3.10.2019] Hämtad: Sciencedirect.com: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0959475217305789?token=23665>

34CD83F2F43E1BA22A3DF2ED13CAA2F9548F434A15C7A097401D17
FF1C8A80C865BAB6FFEEC6B09EF4F7C1CE817

- Rönnqvist, L. 2008. *Att mötas i samtal. Samtalet som redskap i kommunikationen mellan hemmet och skolan*. Förbundet Hem och Skola i Finland. [Citerad: 3.10.2019] Hämtad: https://skrif.hi.is/foreldrasamstarf/files/2011/03/Finland_Att_motas_i_samtal_webb.pdf
- Selwyn, N. 2017. *Skolan och digitaliseringen. Blir utbildningen bättre med digital teknik?* Daidalos.
- Setyawa, S-H., Absari, D-T. & Limanto, S., Andre. 2016. *The Design of Mobile Application For Teacher And Parents Communication In Indoensian School*. [Citerad: 3.10.2019] Hämtad: https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2016/21/mateconf_bisstech2016_03016.pdf
- Skolverket. 2019. *Vi främjar skolväsendets digitalisering*. [Citerad: 3.10.2019] Hämtad: Skolverket: <https://www.skolverket.se/om-oss/var-verksamhet/skolverkets-prioriterade-omraden/digitalisering/skolverket-framjar-skolvasendets-digitalisering>
- Stockholms stad. 2016. *Framgångsfaktorer för digital utveckling i skolan*. [Citerad: 1.9.2019] Hämtad: <http://pedagogblogg.stockholm.se/sthlmisit/wp-content/uploads/sites/47/2016/10/Framg%C3%A5ngsfaktorer-f%C3%B6r-digital-utveckling.pdf>
- Stukát, S. 2011. *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Studentlitteratur.
- Söderlund, L. (2.2.2019). *Hotar skolornas informationstsunami föräldrars mentala hälsa? I Danmark är föräldrar så stressade att regeringen vill stänga ner föräldraintrat*. [Citerad: 19.2.2020] Hämtad: Svenska Yle: <https://svenska.yle.fi/artikel/2019/02/02/hotar-skolornas-informationstsunami-foraldrars-mentala-halsa-i-danmark-ar>
- Trost, J. 1993. *Kvalitativa intervjuer*. Studentlitteratur, Lund.
- Utbildningsstyrelsen. 2014. *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen*. [Citerad: 1.9.2019] Hämtad: Utbildningsstyrelsen: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/166434_grunderna_for_laroplanen_verkkajulkaisu.pdf

Utbildningsstyrelsen. 2019. *Sociala medier i skolan*. [Citerad: 3.9.2019] Hämtad:
<https://www.oph.fi/sv/sociala-medier-i-skolan>

Visma. 2019a. *Wilma*. [Citerad: 27.08.2019] Hämtad:
<https://www.visma.fi/inschool/sv/wilma/>

Visma. 2019b. *Lärarna*. [Citerad: 27.08.2019]. Hämtad:
<https://www.visma.fi/inschool/sv/lararna/>

Visma. 2019c. *Vårdnadshavarna*. [Citerad: 27.08.2019]. Hämtad:
<https://www.visma.fi/inschool/sv/vardnadshavarna/>

Westerlund, I. 2015. Hermeneutik. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber.

Ödman, P-J. 2017. *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev till klasslärare

Bästa klasslärare

Våra namn är Lina Björklund och Matilda Rahja och vi studerar till klasslärare vid Åbo Akademi. Vi håller på att slutföra våra studier och skriver för tillfället vår gemensamma pro gradu avhandling. I vår studie undersöker vi klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Vi har valt att i undersökningen intervjua både klasslärare och vårdnadshavare för att få reda på båda parternas upplevelser av att kommunicera i Wilma.

Vi hoppas att några klasslärare från er skola kan delta i vår undersökning genom intervjuer. Det är frågan om enskilda intervjuer som kommer att behandlas konfidentiellt. Intervjuerna beräknas ta ca 30 minuter. Ifall någon klasslärare vill ställa upp på intervju så kan vi komma till er skola för att utföra intervjun eller så kan intervjun utföras på distans, exempelvis genom ett Skypesamtal.

Som vår handledare fungerar Sol-Britt Arnolds-Granlund som är lektor inom mediepedagogik. Arnolds-Granlund har sedan tidigare mångårig erfarenhet av den digitala verksamheten inom ramarna för den grundläggande utbildningen.

Ifall någon klasslärare vill delta i vår studie kan de kontakta oss via en av de nämnda e-postadresserna. Vi är tacksamma ifall ni kan bidra med er tid och delta i intervjun. Ert deltagande är till stor hjälp för oss att komma framåt i våra studier så att vi småningom kan påbörja våra jobb som klasslärare.

Med vänliga hälsningar

Lina Björklund

Matilda Rahja

E-postadresser

Bilaga 2: Informationsbrev till vårdnadshavare

Bästa vårdnadshavare

Våra namn är Lina Björklund och Matilda Rahja och vi studerar till klasslärare vid Åbo Akademi. Vi håller på att slutföra våra studier och skriver för tillfället vår gemensamma pro gradu avhandling. I vår studie undersöker vi klasslärares och vårdnadshavares upplevelser av att kommunicera digitalt i Wilma. Vi har valt att i vår undersökning intervjua både klasslärare och vårdnadshavare för att få reda på båda parternas upplevelser av att kommunicera i Wilma.

Vi behöver hitta vårdnadshavare som kan tänka sig att ställa upp på en intervju. Det är frågan om en enskild intervju som kommer att behandlas konfidentiellt. Intervjuerna beräknas ta ca 30 minuter. Intervjuerna kan utföras antingen ansikte mot ansikte eller på distans, exempelvis genom ett Skypesamtal. Du behöver inte ha någon särskild förkunskap gällande digital kommunikation. Det enda kravet för att kunna delta i studien är att du har erfarenhet av att kommunicera med klasslärare i Wilma.

Som vår handledare fungerar Sol-Britt Arnolds-Granlund som är lektor inom mediepedagogik. Arnolds-Granlund har sedan tidigare mångårig erfarenhet av den digitala verksamheten inom ramarna för den grundläggande utbildningen.

Ifall du vill delta i vår studie kan du kontakta oss via en av de nämnda e-postadresserna så vi sedan kan bestämma tid för intervjun. Vi är tacksamma ifall du kunde bidra med din tid och delta i intervjun. Ert deltagande är till stor hjälp för oss att komma framåt i våra studier så att vi småningom kan påbörja våra jobb som klasslärare.

Med vänliga hälsningar

Lina Björklund

Matilda Rahja

E-postadresser

Björklund Lina och Rahja Matilda

Bilaga 3: Intervjufrågor (klasslärare)

Intervjufrågor för pro gradu avhandling:

Intervju med klasslärare

Bakgrund

Hur gammal är du?

I vilken årskurs undervisar du?

Hur länge har du jobbat som klasslärare?

Trivs du med ditt jobb?

Kommunikation

Hur upprätthåller du kontakten med vårdnadshavare?

Vilka kommunikationsmedel använder du?

Hur ofta har du kontakt med vårdnadshavarna?

Vad brukar du informera vårdnadshavarna om?

Hur upplever du att kommunikationen mellan dig och vårdnadshavarna fungerar?

Fungerar kommunikationen lika bra med alla vårdnadshavare?

Hur upplever du att kommunicera digitalt med vårdnadshavare?

Kommunikation i Wilma

Hur ofta använder du Wilma?

Hur nåbar är du i Wilma?

Har du utsatta tider för när du svarar/inte svarar?

Upplever du att det är viktigt att man som klasslärare begränsar sin nåbarhet?

Björklund Lina och Rahja Matilda

Till vad använder du Wilma?

Vilka olika funktioner i Wilma använder du? Ge exempel.

Vad kan ärendena som du kommunicerar om i Wilma handla om?

Finns det ärenden som du föredrar att inte att föra i Wilma? Vilka ärenden?

Då du öppnar Wilma: Finns det tillräckligt med möjligheter eller finns det något du tycker att fattas i Wilma?

Ser du utvecklingsmöjligheter i Wilma?

Hur går du tillväga för att upprätthålla en god kontakt med vårdnadshavarna i Wilma?

Hur tar du i beaktande vårdnadshavare som sällan använder Wilma?

Vilka fördelar upplever du med att kommunicera digitalt i Wilma?

Upplever du att det kan finnas problematiska aspekter med att kommunicera digitalt med vårdnadshavare i Wilma?

Upplever du någonsin att det uppstår missförstånd i kommunikationen med vårdnadshavarna? Utveckla svaret.

Upplever du att kommunikationen kan bli bristfällig/ytlig då ni kommunicerar i Wilma? Utveckla svaret.

Hur tycker du att man som lärare kan gå tillväga för att förebygga/undvika problem i den digitala kommunikationen i Wilma?

Finns det något annat som du upplever att är viktigt att ta i beaktande då man kommunicerar i Wilma?

Hur uppmanas ni från skolans ledning att använda Wilma?

Bilaga 4: Intervjufrågor (vårdnadshavare)

Intervjufrågor för pro gradu avhandling:

Intervju med vårdnadshavare

Bakgrund

Hur gammal är du?

I vilken årskurs går ditt/dina barn?

Kommunikation i Wilma

Hur ofta använder du Wilma?

Till vad använder du Wilma?

Hur ofta får du meddelanden på Wilma?

Vilka sorters meddelanden får du i Wilma?

Tycker du att Wilma används för lite/tillräckligt/för mycket gällande skolärenden?

Utveckla svaret.

Vad upplever du att det kommuniceras mest om i Wilma?

Förhåller du dig positivt/negativt till att kommunicera i Wilma? Förklara.

Vilka ärenden upplever du att det passar bra att föra i Wilma?

Vilka ärenden upplever du inte passar bra att föra i Wilma?

Hur tycker du att den digitala kommunikationen med ditt barns/dina barns klasslärare fungerar? Utveckla svaret.

Upplever du att läraren är nåbar i Wilma? Utveckla svaret.

Har du varit med om en situation där kommunikationen i Wilma har varit problematisk?

Har du någonsin fått meddelanden i Wilma som du upplevt som negativa? Ge gärna exempel.

Björklund Lina och Rahja Matilda

Har du upplevt att det uppstått missförstånd i kommunikationen? Ge gärna exempel.

Utvecklingsmöjligheter

Finns det något du saknar i kommunikationen i Wilma? Utveckla svaret.

Upplever du att det finns utvecklingsmöjligheter gällande kommunikationen i Wilma?
Utveckla svaret.